



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**MÉTODOS EVALUATIVOS Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL
CUERPO DE BOMBEROS, AÑO 2022**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

AUTOR:

Evelyn Michelle Gonzabay Avila


LA LIBERTAD- ECUADOR

FEBRERO-2023

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Métodos evaluativos y desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos, año 2022“, elaborado por la Srta. Evelyn Michelle Gonzabay Avila, egresado(a) de la carrera de Administración de empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



.....

Ing. Jacqueline Bacilio, PhD.
PROFESOR TUTOR

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Métodos evaluativos y desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos, año 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Evelyn Michelle Gonzabay Avila con cédula de identidad número 2450101288 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

EVELYN GONZABAY

Gonzabay Avila Evelyn Gonzabay

C.C. No.: 245010128-8

Agradecimientos

Agradezco a Dios por la vida y la fortaleza que me brinda por continuar, lo que me ha permitido cumplir esta etapa de estudio superior. Por otra parte, a mis padres Flor Avila y Emilio Limones por ser mi fundamento y mi respaldo incondicional durante estos años de preparación. A los docentes de la Carrera Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por los conocimientos compartidos durante el perfeccionamiento profesional. También agradezco a la institución Cuerpo de Bombero 18 de agosto del cantón Santa Elena provincia de Santa Elena por la acogida pertinente en la extracción y recopilación de información durante este proceso.

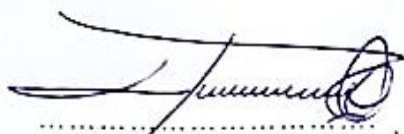
Evelyn Gonzabay

Dedicatoria

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado durante esta causa impartiendo amor y perseverancia, al ser la primera en mi familia en obtener un título de tercer nivel, dedico este trabajo con mucho cariño y respeto a mi familia y amigos, pese a las dificultades el impulso y motivación demostrando siempre su apoyo incondicional, gracias por creer en mí con la finalidad de mejorar el estilo de vida. A la institución Cuerpo de Bombero 18 de agosto del cantón Santa Elena provincia de Santa elena por ser parte del proceso propuesto en el presente trabajo de titulación.

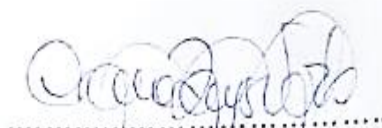
Evelyn Gonzabay

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

**DIRECTOR DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Ing. Lorena Reyes, PhD.

PROFESOR ESPECIALISTA



Ing. Jacqueline Bacilio, PhD.

PROFESOR TUTOR



Ing. Sabina Villón Perero, Mgs.

PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Sandra Saltos B

Lic. Sandra Saltos Burgos

SECRETARIA

Índice de contenidos	Pág.
Resumen.....	12
Introducción	14
Capítulo I. Marco referencial	19
Revisión de la literatura.....	19
Desarrollo de teorías y conceptos.....	22
Modelos evaluativos.	22
Conocimiento.....	29
Habilidades.	29
Cumplimiento de perfiles.....	30
Capacitaciones	30
Desempeño.	31
Evaluación de desempeño.....	32
Fundamentos legales	33
Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).....	33
Art. 76.-.....	33
Art. 52.-.....	33
Art. 77.-.....	34
Art. 79.-.....	34
Reglamento Orgánico Interno y de Disciplina Del Cuerpo de Bomberos.	34
Art. 7.-.....	34
Art. 130.-.....	35
Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño y Trabajo.	35
Art. 5.-.....	35
Art. 12.-.....	36
Art. 40.-.....	36

	8
Art. 41.-.....	36
Art. 76.-.....	37
Capítulo II. Metodología.....	38
Diseño de la investigación.....	38
Métodos de la investigación.....	39
Población y muestra.....	40
Muestra.....	40
Capítulo III. Resultados y discusión.....	42
Análisis de datos.....	42
Discusión.....	69
Conclusiones y recomendaciones.....	72
Conclusiones.....	72
Recomendaciones.....	73
Referencias.....	74

Índice de tablas	Pág.
Tabla 1 Población	40
Tabla 2 Muestra	41
Tabla 3 Género	44
Tabla 4 ¿Comprende la normativa que regula la evaluación de desempeño?.....	45
Tabla 5 ¿La comunicación entre compañeros motiva a mejorar el desempeño en el trabajo?.....	46
Tabla 6 ¿Recibe un justo reconocimiento económico por sus labores?.....	47
Tabla 7 ¿Le explican sus funciones cuando le asignan un trabajo?.....	48
Tabla 8 ¿Está de acuerdo con el sistema de evaluación de desempeño que le aplican?	49
Tabla 9 ¿El perfil profesional se relaciona con sus funciones?	50
Tabla 10 ¿Recibe capacitaciones para mejorar sus funciones?.....	51
Tabla 11 ¿Le explican los ítems de evaluación de manera oportuna?	52
Tabla 12 ¿Le informan sobre el periodo de evaluación de desempeño?.....	53
Tabla 13 ¿Conoce los resultados después de una evaluación de desempeño?.....	54
Tabla 14 Género de usuarios.....	55
Tabla 15 ¿Los trabajadores dominan el conocimiento del proceso solicitado?	56
Tabla 16 ¿La información recibida del personal administrativo ha sido oportuna y útil?.....	57
Tabla 17 ¿Cuándo ha visitado las instalaciones, ha percibido orden en las instalaciones?	58
Tabla 18 ¿Ha percibido compañerismo y trabajo en equipo?	59
Tabla 19 ¿A usted, le han solicitado que evalúe la atención recibida?	60
Tabla 20 ¿El tiempo de respuesta del servicio es rápido en el Cuerpo de Bomberos?	61
Tabla 21 ¿En el servicio solicitado, ha cumplido con sus expectativas?	62
Tabla 22 ¿Se siente conforme del servicio brindado?.....	63
Tabla 23 ¿Ha sido atendido con cordialidad?	64
Tabla 24 ¿Son ideales las condiciones físicas de trabajo?	65
Tabla 25 ¿Los trabajadores usan herramientas y equipos acordes para el servicio que brinda?.....	66

Índice de figura	Pág.
Figura 1 Género.....	44
Figura 2 ¿Comprende la normativa que regula la evaluación de desempeño?	45
Figura 3 ¿La comunicación entre compañeros motiva a mejorar el desempeño en el trabajo?.....	46
Figura 4 ¿Recibe un justo reconocimiento económico por sus labores?	47
Figura 5 ¿Le explican sus funciones cuando le asignan un trabajo?.....	48
Figura 6 ¿Está de acuerdo con el sistema de evaluación de desempeño que le aplican?	49
Figura 7 ¿El perfil profesional se relaciona con sus funciones?	50
Figura 8 ¿Recibe capacitaciones para mejorar sus funciones?	51
Figura 9 ¿Le explican los ítems de evaluación de manera oportuna?.....	52
Figura 10 ¿Le informan sobre el periodo de evaluación de desempeño?	53
Figura 11 ¿Conoce los resultados después de una evaluación de desempeño?	54
Figura 12 Género de usuario	55
Figura 13 ¿Los trabajadores dominan el conocimiento del proceso solicitado?.....	56
Figura 14 ¿La información recibida del personal administrativo ha sido oportuna y útil?.....	57
Figura 15 ¿Cuándo ha visitado las instalaciones, ha percibido orden en las instalaciones?	58
Figura 16 ¿Ha percibido compañerismo y trabajo en equipo?.....	59
Figura 17 ¿A usted, le han solicitado que evalúe la atención recibida?.....	60
Figura 18 ¿El tiempo de respuesta del servicio es rápido en el Cuerpo de Bomberos?	61
Figura 19 ¿En el servicio solicitado, ha cumplido con sus expectativas?.....	62
Figura 20 ¿Se siente conforme del servicio brindado?	63
Figura 21 ¿Ha sido atendido con cordialidad?.....	64
Figura 22 ¿Son ideales las condiciones físicas de trabajo?.....	65
Figura 23 ¿Los trabajadores usan herramientas y equipos adecuados para el servicio que brinda?.....	66

Índice de apéndice	Pág.
Apéndice 1 Matriz de Consistencia.....	82
Apéndice 2 Cronograma de actividades.....	84
Apéndice 3 Presupuesto	86
Apéndice 4 Instrumento de investigación: Entrevista.....	87
Apéndice 5 Instrumento de investigación: Encuesta a usuarios	88
Apéndice 6 Instrumento de investigación: Encuesta a trabajadores	89
Apéndice 7 Carta Aval	90
Apéndice 8 Certificado de validación del instrumento del trabajo de investigación- Ing. Sabina Villón, Msc.	91
Apéndice 9 Ficha de informe de opinión de experto	92
Apéndice 10 Certificado Compilatio	93
Apéndice 11 Certificado de Gramatólogo.....	94
Apéndice 12 Entrevista al jefe admirativo del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto ..	95
Apéndice 13 Fotografías de encuesta a trabajadores	96
Apéndice 14 Fotografías de encuesta a usuarios.....	97



**Métodos evaluativos y desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos,
año 2022.**

AUTOR:

Gonzabay Avila Evelyn Michelle

TUTOR:

Ing. Bacilio Jacqueline

Resumen

Los métodos evaluativos y desempeño miden el éxito de una institución de manera que permite conocer y tener precauciones para la toma de decisiones administrativas y operacionales mediante el área de Gestión del Talento Humano. Por consiguiente, la problemática de investigación radica en los métodos evaluativos que permiten medir el desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto en la provincia de Santa Elena. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar el método evaluativo que utilizan en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto a través de la recopilación de información que permita la determinación de factores del desempeño. La metodología de la investigación es descriptiva aplicando enfoques cuantitativo, cualitativo, inductivo y deductivo con una población de 142 personas distribuidos en: 13 administrativos, 79 operacionales y 50 usuarios mensuales por medio de la entrevista y encuestas, se obtuvo como resultado la aplicación de un modelo evaluativo del desempeño a los trabajadores que beneficia el trabajo de la institución para la actualización de información y conocimientos. Finalmente, el estudio concluye que existen deficiencias al no aplicar un método evaluativo apropiado para toda la institución, direccionado por el departamento del Talento Humano, ya que al no lograr percatarse de lo que sucede incursiona en el desconocimiento del desempeño de los trabajadores por no conocer en su totalidad la normativa que regula este proceso de evaluación, se recomienda utilizar un sistema de evaluación de desempeño tipo 360 grados, para el mejoramiento de los procesos como herramienta de medición del desempeño para la actualización del instrumento.

Palabras claves: Métodos, desempeño, motivación.



**Evaluation methods and performance of the workers of the fire department,
year 2022.**

AUTHOR:

Gonzabay Avila Evelyn Michelle

TUTOR:

Ing. Bacilio Jacqueline

Abstract

The evaluation methods and performance measure the success of an institution in a way that allows knowing and taking precautions for administrative and operational decision-making through the Human Talent Management area. Therefore, the research problem lies in the evaluative methods that allow measuring the performance of the workers of the August 18 Fire Department in the province of Santa Elena. The objective of this research work was to identify the evaluation method used in the August 18 Fire Department through the collection of information that allows the determination of performance factors. The research methodology is descriptive applying quantitative, qualitative, inductive and deductive approaches with a population of 142 people distributed in: 13 administrative, 79 operational and 50 monthly users through interviews and surveys, the application of a performance evaluation model for workers that benefits the work of the institution for updating information and knowledge. Finally, the study concludes that there are deficiencies by not applying an appropriate evaluation method for the entire institution, directed by the Human Talent department, since by not being able to realize what is happening, it leads to ignorance of the performance of the workers due to not knowing In its entirety the regulations that regulate this evaluation process, it is recommended to use a 360-degree performance evaluation system, for the improvement of processes as a performance measurement tool for updating the instrument.

Keywords: Methods, performance, motivation.

Introducción

Los modelos de evaluación de desempeño establecen beneficios para una institución, lo cual determina el éxito debido a que se evalúan asignaciones, roles y aptitudes para el rendimiento de manera consecutiva, estos métodos se asignan para medir el desempeño, mediante un proceso de evaluación estipulado por la Gestión del Talento Humano de la empresa. En los últimos años el Cuerpo de Bomberos en Latinoamérica, se dedica a ejercer actividades de riesgo tales como: llamadas de emergencia, accidentes de tránsito, escombros entre otros. De igual manera, las brigadas son voluntarias salvando vidas, inmuebles y propiedades donde impulsa la cooperación de la gestión institucional entre organizaciones.

Es por ello, que el presente trabajo de investigación se enfoca en identificar el método evaluativo que utiliza el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto, a través de la recopilación de información determinado por factores del desempeño. Las actividades ejecutadas por la Gestión del Talento Humano respecto a la evaluación de desempeño de los trabajadores radican en conocer el rendimiento de la institución y de los trabajadores por parte de las áreas administrativas y operacionales. Las instituciones públicas y privadas desarrollan técnicas, métodos, protocolos y normas que beneficia el mejoramiento de estrategias administrativas y el desempeño para la productividad.

Las organizaciones públicas como el Cuerpo de Bomberos en Ecuador son entidades destinados al servicio de la sociedad ante desastres locales y de naturaleza conformado por cuarteles, se rigen a La Ley Orgánica de Servicio Público. Se conforma por áreas administrativas como: departamento del Talento Humano, secretaría, guardalmacén, contabilidad, tesorería, unidad de prevención junto a la unidad operacional tales como: subjefes, inspector de brigada, subinspector de estación y cuerpo bomberiles que ofrecen seguridad ante los incendios, accidentes de tránsito que involucren a la sociedad. Por lo cual, los trabajadores deben mantenerse en un período de evaluación acordes a la institución, conociendo la necesidad de establecer y mejorar el proceso estableciendo un método apropiado. En la provincia de Santa Elena, en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto, radica la problemática de no conocer sobre los sistemas de evaluación de desempeño acorde a la normativa y a la naturaleza de la institución.

Por consiguiente, al no aplicar el proceso de evaluación no se conoce el desempeño de sus integrantes, crea menor participación en la toma de decisiones. De igual manera, no se desarrollan habilidades, desconocen su competencia y no se aplican acciones de motivación para el proceso de evaluación de desempeño incursiona con el compromiso, basado en el funcionamiento administrativo y operacional ante el entorno social para agilizar la gestión del personal, destinados para el crecimiento profesional y para la formación continua. Analizada la problemática de la institución se debe aplicar un sistema de evaluación de desempeño para el control de actividades que facilite la estabilidad ante los desastres y caos para el cumplimiento de actividades estableciendo rendimiento para la toma de decisiones y crecimiento profesional de los trabajadores, analizando su comportamiento y la realidad. Asimismo, como alternativa de solución se sugiere utilizar el método de evaluación tipo 360 grados para el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto que garantice la evaluación de toda la institución, ya que los sistemas de evaluación de desempeño son eficaces y acordes al proceso que integran la observación, métodos, análisis físico y expediente, desarrollada con varios actores incluyendo los usuarios.

Conforme a la situación actual de la investigación, en la perspectiva de **sistematización del problema** recalca que parte del objetivo general de la investigación es identificar el método evaluativo apropiado que permita conocer el rendimiento de los trabajadores en la institución pública como es el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto, de la provincia de Santa Elena como parte de las interrogantes a respuestas óptimas basadas en la problemática del trabajo de investigación, lo cual son las siguientes:

- ¿Qué métodos evaluativos del desempeño utiliza el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto?
- ¿Cuáles son los factores más relevantes para medir efectivamente el desempeño del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto?
- ¿Cómo afecta aplicar el sistema de evaluación de desempeño a los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto?

Considerando que, la problemática expuesta, como parte de la **formulación del problema** analiza lo siguiente: ¿De qué manera los métodos evaluativos permiten

medir el desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto en la provincia de Santa Elena?, se requiere de la examinación de los métodos de evaluación, debido a la escasez de información viable por medio de investigaciones bibliográfica que certifique actividades laborales evitando realizar de forma empírica. Lo que implica la ausencia y agilidad de conocimientos adecuados ante los modelos de evaluación de desempeño para el entendimiento y aplicación de gestión de actividades que requiere la institución pública. Además, cabe reiterar la carencia de análisis para evidenciar los beneficios de implementar un sistema de evaluación de desempeño que determine el rendimiento de las gestiones administrativas y operativas de la institución. Igualmente, la correcta aplicación de un método evaluativo en el proceso de evaluación y garantiza el mejoramiento del desempeño institucional y personal, la justa aplicación de los efectos derivados del proceso tanto sanciones, medidas correctivas como incentivos, así como el cumplimiento de metas.

Evidentemente, la investigación se basa en métodos evaluativos en el desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto. Por lo cual, se establece mediante un **objetivo general** enfocado en: Identificar el método evaluativo que utilizan en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto a través de la recopilación de información que permita la determinación de factores del desempeño.

De modo que este objetivo origina los objetivos específicos que ayudan a cumplir el mismo. A continuación, se detallan dichos objetivos específicos que agiliza el rendimiento del tema de investigación tales como:

- Examinar los métodos evaluativos aplicados por medio de las investigaciones bibliográficas sobre la situación actual.
- Determinar el método evaluativo adecuado mediante información relevante para medir el desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto de la provincia de Santa Elena.
- Analizar los resultados mediante datos cualitativos y cuantitativos sobre la evaluación de desempeño en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Cabe destacar la importancia, que conlleva **la justificación** teórica del presente trabajo de investigación de dicha institución pública. Asimismo, las instituciones constan de un régimen de protocolos, reglamentos y leyes reguladoras que establecen

el inicio de procesos eficientes. Sin embargo, el rendimiento puede verse afectado al no cumplir la implementación de dichos procesos administrativos y operacionales para el desenvolvimiento y habilidades de los colaboradores que conforman un modelo de evaluación apropiado que permita medir el desempeño. A su vez, se evalúa las condiciones reales como lo determina el autor (Iñiguez, 2022), para la productividad y fortalezas del trabajo en equipo siendo una herramienta de medición aportando eficientemente al capital humano para mejorar los inconvenientes creando ventaja competitiva en los roles institucionales como establece (Herrera Ramos, 2022).

Visto de otra forma, el trabajo se realizó mediante conocimientos científicos relacionados con los modelos evaluativos y el desempeño de los trabajadores, facilitando los resultados que conlleva beneficios de implementar un sistema de evaluación de desempeño correcto de la institución Cuerpo de Bomberos 18 de agosto establecido por la Gestión del Talento Humano. De igual modo, la justificación práctica radica en que ayuda a la toma de decisiones oportunas respecto al desempeño del personal y cumplimiento de metas, permite el mejoramiento continuo de habilidades y competencias del trabajador a través de la identificación de fortalezas y debilidades, controla las actividades conociendo el comportamiento de los colaboradores administrativos y operacionales que facilitan la credibilidad de los procesos sistemáticos aumentando la motivación y comunicación. Asimismo, realizar la evaluación de desempeño tiene como origen beneficios para el rendimiento por lo que, permite verificar si existe la probabilidad de un manejo oportuno del sistema de evaluación de desempeño conforme a las actividades para lograr los objetivos esperados mediante el cumplimiento del proceso, mejorando las funciones individuales y colectivas potenciando el desarrollo.

El siguiente trabajo se encuentra estructurado por tres capítulos en la medida que el **mapeo** detalla los procesos ante el avance investigativo, como fundamento que contribuye al tema de investigación que establece información sobre los métodos evaluativos y el desempeño. Por consiguiente, en el **capítulo I**, se compone del marco referencial donde interviene la revisión literaria compuesto por medio del desarrollo de diverso contenido que garantice la información verificada por medio de autores de libros, tesis y artículos científicos mediante conceptos y bases legales para el análisis investigativo como fundamento.

También, se establece la composición de las variables de investigación para la adaptación respectiva, lo que contribuye de manera significativa con respaldo de información. Seguido del **capítulo II** se desarrolla la metodología, se abarca el diseño, método, técnicas e instrumento de la investigación mediante a apreciación de la implementación de enfoques por medio del instrumento a considerar, mediante el uso de herramientas para el estudio adecuado que agilice el proceso investigativo, mediante la recolección de datos correspondiente a la definición de la población y muestra del estudio para la adaptación de información a través de la entrevista y encuestas. Asimismo, se revela hechos significativos de la problemática de estudio para la adquisición de conocimientos e información relevante ante los nuevos estándares de indagación de los métodos evaluativos y el desempeño que complementa el trabajo de investigación para que la definición sea confiable.

Por lo que, los resultados se ven reflejados en el capítulo **III** denominado resultados y discusión, se estableció por medio del análisis de datos obtenidos, resultados generales ante las interrogantes de manera que, permite dar soluciones relacionadas con la problemática de investigación. De igual manera, se genera explicación de forma clara sobre el estudio mediante las conclusiones previstas. Además, las conclusiones de conformidad a los objetivos planteados se relacionan con las recomendaciones para su cumplimiento que complementa el tema de investigación y su desarrollo de los resultados y discusión del análisis de investigación, posteriormente se presenta la propuesta.

Capítulo I. Marco referencial

Revisión de la literatura.

A continuación, se detalla de forma breve trabajos relacionados al tema de investigación, de manera que sirven como antecedentes aportando de forma relevante al conocimiento y criterio investigativo, a su vez, brinda dicha información actualizada sobre la evaluación de desempeño dentro de las organizaciones. Considerando que cada país tiene diversas actividades y maneras de realizar el trabajo se establece la siguiente información primordial para el desarrollo de la investigación.

Alvis Silva, Z. D. (2019), en su tesis titulada: “Revisión documental: la relación de clima organizacional y desempeño en los trabajadores entre 2010 y 2020 en países latinoamericanos”, para obtener el título de grado, en Bogotá, Colombia. Si bien es cierto, tiene como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, a partir de una revisión documental de los estudios empíricos, realizados en los últimos 10 años en Latinoamérica contiene estudio teórico de la psicología organizacional, el desempeño y clima organizacional, tiene como metodología la revisión documental, junto a un alcance descriptivo. Concluye que existe una relación directa entre clima organizacional y el desempeño laboral. Considerando que, para evaluar el desempeño laboral, requiere del método de evaluación dentro de una organización ya que favorece los criterios del desempeño laboral.

Según la autora Rodríguez Casto, M. (2019), se comprende que su tesis titulada: “Diseño del sistema de evaluación de desempeño del Departamento de Talento Humano de la Corporación Dole, Guayaquil, 2018”, para obtener el título profesional en Maestra en Administración de Negocios - MBA, Universidad Cesar Vallejo, en Piura Perú, tiene como objetivo principal diseñar un sistema de evaluación de desempeño, que contribuya a elevar el Rendimiento Laboral del personal del Departamento de Talento Humano de la Corporación DOLE, Guayaquil 2018. La metodología consiste en un estudio descriptivo con un diseño no experimental descriptivo simple con componentes en la metodología cualitativa y cuantitativa, así como el uso de instrumento de técnicas de recopilación de información respectivamente. La muestra está conformada por los 22 trabajadores perteneciente al

departamento de Talento Humano. Asimismo, los resultados permitieron corroborar la necesidad del diseño de un sistema de evaluación de desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores. Concluye que, la evaluación de desempeño, partiendo de los perfiles de los puestos de trabajo del departamento de Talento Humano y en coherencia con los lineamientos u objetivos planificados para el área mediante un sistema de valoración del desempeño, que le permita evaluar el rendimiento laboral de los trabajadores.

Cuyo Millingalle, C. S., & Lictapuzon Tonato, J. D. (2021), en su tesis titulada: “Evaluación de desempeño del Talento Humano y su incidencia en la atención a los usuarios de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay en el cantón La Maná provincia de Cotopaxi, año 2021” para obtener el título de ingenieros comerciales en la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC) en Ecuador: La Maná. En dicho precedente se tiene como objetivo general implementar un modelo de evaluación de desempeño del Talento Humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay en el cantón La Maná. Considerando que, la metodología será de tipo bibliográfico, se usa como instrumento de aplicación un cuestionario de preguntas cerradas una entrevista al gerente de la empresa mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas abiertas, para conocer sus opiniones sobre la conveniencia de implementar un modelo de evaluación de desempeño del Talento Humano para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay en el cantón La Maná. Por consiguiente, la investigación concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay debe utilizar un modelo de evaluación de desempeño del Talento Humano, lo cual permita describir los procesos internos que se realizan a diario en dicha institución. Recomendando que, en el cantón La Maná, la factibilidad de usar un modelo de evaluación de desempeño del Talento Humano que se pueda aplicar en la mencionada Cooperativa. Se recomienda la aplicación de la propuesta alternativa diseñada para tal efecto en función de los resultados alcanzados en el proceso investigativo, relacionada al modelo de evaluación de desempeño del Talento Humano, ajustado a las características de la institución que permita mejorar la atención a los clientes y mejorar los niveles de satisfacción en los servicios brindados a los usuarios y miembros de la organización para fortalecer la gestión dentro de la cooperativa.

La autora Iñiguez Juana (2022), en su tesis titulada: “Propuesta de modelo de evaluación de desempeño por competencias para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Gualaceo”, para poder obtener el título profesional, Universidad del Azuay. Por esta razón, la investigación establece como objetivo la realización de una propuesta para medir el desempeño al personal que labora destinado al Cuerpo de Bomberos del cantón Gualaceo. La metodología es descriptiva con un enfoque mixto: cualitativo, se realizó entrevistas a los expertos de cada cargo y se elaboró el diccionario de competencias basándonos en las actividades de cada puesto. Concluyendo que se debe diseñar el modelo de Evaluación de Desempeño para el Cuerpo de Bomberos del cantón Gualaceo. Además, la propuesta fue diseñada con un enfoque de 90 grados, es decir, la persona que le evalúa será su jefe inmediato.

Según López Fernández (2020), en su tesis titulada: “Evaluación de desempeño a la cooperativa Manglaralto en la provincia de Santa Elena, año 2020”, para obtener el título de licenciado en Administración de Empresas, en la provincia de Santa Elena, en la Universidad Península de Santa Elena. Tiene como objetivo analizar la evaluación de desempeño mediante el rendimiento laboral de los colaboradores en la Cooperativa Manglaralto de la Provincia De Santa Elena. La metodología realizada en la investigación es exploratoria mediante datos reales usando las herramientas y métodos para una mejora continua, evaluando el rendimiento del personal de servicio y administrativo. Concluyendo que, para evaluar la opinión acerca de los procesos de evaluación o si aplican capacitaciones para incentivar al trabajador, la cual se obtuvo como resultado que la empresa debe fomentar incentivos, capacitaciones constantes y establecer equipos de trabajos eficientes, mediante factores de evaluación para la empresa.

Según Reyes González (2020), en su tesis titulada: “Evaluación de desempeño en la empresa DOCAPES S.A, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2020”, para obtener el título de licenciado en Administración de Empresas, en la provincia de Santa Elena, en la Universidad Península de Santa Elena, tiene como objetivo analizar la Evaluación de desempeño laboral para mejorar los procesos internos de producción. La metodología utilizada es de tipo exploratoria documental con muestro no probabilístico, obteniendo como resultados determinar técnicas.

Desarrollo de teorías y conceptos.

La Gestión del Talento Humano a través de la aplicación del subsistema de evaluación permite la medición y mejora continua del desempeño laboral de los trabajadores, así como institucional, considerando que, al cumplir con las funciones colectivas e individual genera el control de las actividades y el desarrollo de las habilidades y competencias. Es por ello, que los métodos evaluativos son procesos que califican el trabajo durante periodos estimados para mejorar el rendimiento de la institución.

Modelos evaluativos.

Según el autor (Sánchez Lima, 2021), determina que los métodos evaluativos se relaciona con los sistemas de evaluación de desempeño que beneficie la institución, a su vez, permite tener éxito en las aplicaciones de los procesos debido a que es un instrumento de medición. De manera relevante la jerarquía de la empresa y empleados requieren de evaluación para la asignación de roles y progresos que tenga conocimientos previos al rendimiento. Los métodos evaluativos nacen de una necesidad con la intención de capacitar, entrenar y evaluar de forma consecutiva. Además, las acciones ayudan en el desenvolvimiento del rendimiento laboral de toda una organización.

Por tal motivo, los autores (Guartán Salinas et al., 2019) mediante su análisis de contenido relacionado a los métodos evaluativos sugieren que dentro de la entidad, se disponga de herramientas de medición útil para agilizar y conocer cada una de las áreas y cargos operacionales. De igual modo, se resume como la facilidad competitiva de capacitar a los trabajadores y operarios administrativos de manera oportuna, donde cada uno de los miembros se orientan en la estrategia de un proceso continuo. Por consiguiente, facilita los procesos de modelo evaluativo de desempeño entrelazado con la planificación, organización, control y ejecución para la estabilidad y cumplimiento de los objetivos.

Como afirman los autores (Noel et al., 2019), el conocimiento del proceso permite que la evaluación de desempeño en la empresa sea bidireccional, cognitiva y habitual donde los miembros requieran del juicio

administrativo. De igual manera, las organizaciones necesitan integrar los objetivos con el ámbito laboral de forma relevante al ejercer los métodos evaluativos de desempeño, mediante las condiciones del proceso continuo que sirve para medir las fortalezas y debilidades.

A continuación, se detalla varios modelos de evaluación de desempeño tradicionales utilizados en las organizaciones para medir el rendimiento. Es así, que se evalúa las competencias, habilidades y actitudes como componentes coevolutivos y de heteroevaluación. Consecuentemente, clasifica para diagnosticar la eficacia con la finalidad de cumplir los procesos.

Escalas gráficas. Los autores manifiestan que el método de escala gráfica es la mejor opción para evaluar a los colaboradores ya que, clasifica a los empleados de manera general en cada rol de desempeño. Asimismo, puede distinguir los niveles de desempeño como parte de las alternativas ya que, proviene de una lista relacionado con los colaboradores donde idealizan y agrupan la clasificación estandarizada. (Mendieta Almeida & Parra Tenesaca, 2020).

Elección forzada. La elección forzada es un método de evaluación de desempeño que se caracteriza por describir las alternativas ante el riesgo o beneficio dentro y fuera de la organización. Es decir, este tipo de evaluación de desempeño escoge forzosamente dos lineamientos como opciones demostrando un porcentaje según la relevancia ante el desempeño de una actividad. (Simón Echevarría, 2018).

Investigación de campo. Asimismo, el método de investigación de campo interviene los trabajadores a través de la revisión generalizada dentro de la organización donde los resultados permitan mediar el rendimiento prefiriendo las disposiciones temporales para la continuidad de los procesos. Ofrecen resultado de manera parcial donde el territorio y la observación conforma el proceso estratégico. (Tramullas, 2020).

Lista de verificación. Determina el autor, que la lista de verificación cumple con una metodología direccionada con la evaluación de desempeño ya que, las evidencias son estrategias nuevas. Permite el logro y cumplimiento de los objetivos que requieren de la planificación de quienes lo conforman. Es así, como el método valida la ayuda con desenvolvimiento del conocimiento. (Castillo Quimi, 2021).

Evaluación por objetivos. Manifiesta que para evaluar por objetivos se canalizan metas alcanzables para cumplir con la relación empresa y colaboradores. Además, forma parte del proceso estratégico a través del método que evalúa la eficiencia de participación de los colaboradores, compuesto de capacitaciones que analizan los factores involucrados de productividad y así, mantener y mejorar el rendimiento. (Nolasco, 2020).

Por esta razón, los métodos evaluativos de desempeño cumplen con objetivos calificados y enfocados en la productividad, debido al cumplimiento de metas de manera que se identifica el comportamiento de toda la empresa. Las habilidades y competencias colectivas e individuales por el alto rendimiento en su diferenciación.

De igual manera, existen métodos de evaluación de desempeño actuales que radican en las empresas y proporcionan nuevos enfoques de evaluar el rendimiento. A continuación, se especifica los sistemas evaluativos del desempeño considerando los siguientes:

Evaluación 180 grados. Los autores (Heredia & Narvéz, 2021) buscan orientar su estudio investigativo en relación a la evaluación 180 grados, se enlaza conforme a la planificación estratégica donde los procesos intervienen con los trabajadores, colegas, subordinados y gerentes administrativos de ejecución y acción de toda una organización. Cabe recalcar, que en la evaluación 180 grados se requiere de la propuesta a evaluar el desempeño partiendo de los objetivos. Se entrelaza con las capacitaciones, cronogramas de desarrollo progresivo, análisis y retroalimentación de las competencias y habilidades para la formación, mediante estructura organizada relacionada con el rendimiento de toda una entidad.

Es necesario mencionar que el autor, determina que la evaluación de desempeño de 180 grados proviene de un previo paso de la evaluación de 360 grados, ya que se relaciona con los jefes, supervisores y subordinados en las diversas áreas de desempeño. La preparación de este tipo de evaluación genera resultados respectivos donde los funcionarios evalúan y a su vez, fortalece la preparación profesional de quienes lo integran. Es por ello, que el modelo de evaluación se relaciona con la planificación estratégica por los niveles de reporte, partiendo del objetivo de crecimiento y capacidad productiva de toda una institución. (Wachapa, 2019).

Evaluación 270 grados. Por otra parte, el autor (López Gallardo, 2021) interpreta la evaluación 270 grados como parte del modelo evaluativo más completo, debido a que está conformado por tres pilares tales como: jefe inmediato, responsable de departamento y compañeros de trabajo dentro de la organización mediante una planificación estratégica, así se valora las determinaciones del líder. Además, este tipo de evaluación representa el análisis exhaustivo general ya que, es relevante y tiene conexión directa con los trabajadores, agentes productivos, directivos y especialistas en áreas midiendo el rendimiento.

Es así, que el autor García genera el análisis sobre la evaluación 270 grados, manifiesta que son características para el desenvolvimiento que requiere la entidad. Por lo general, cuenta el feedback de especialista y operarios. El desempeño 270 grados depende de los trabajadores ya que, este método parte de las relaciones debido a la necesidad de la organización. Por consiguiente, proviene la evaluación de desempeño por los objetivos de forma periódica donde la evaluación se basa en experiencia y actitudes del trabajador. (García Salirrosas, 2020).

Evaluación 360 grados. Asimismo, el autor (García Medina, 2018) dispone que el modelo de evaluación de 360 grados, se caracteriza por evaluar de forma conjunta el desarrollo profesional ante los procesos de acción, donde interviene toda la organización, se busca garantizar profesionales que interactúen con los intereses dentro del área asignada. Los profesionales desarrollan el positivismo de manera equitativa donde las soluciones radican de la posibilidad de contar con el desempeño de las áreas especializadas y buscar el perfeccionamiento. Este modelo 360 grados describe la evaluación conjunta sugiriendo nuevas alternativas para el mejoramiento de aprendizaje y captación de los cambios.

Considerando que, los autores (Carrión Agila et al., 2019) establecen que la subjetividad de la opinión propia es la evaluación 360 grados ya que, abarca autorresponsabilidad de superiores y compañeros de emitir criterios como objeto de evaluación, a su vez, es un instrumento que se relaciona con la retroalimentación durante el proceso afectivo y de reconocimiento. También permite la autocrítica de conocimiento ante la experiencia y análisis del modelo y así, relacionarlo con el rendimiento del proceso en ejecución entre sí. Se evalúa la inteligencia emocional, trabajo en equipo, valores personales y comportamiento que garantice éxito.

Procesos. El autor (Rodríguez Castro, 2019) determina que los procesos conformados por la planificación, requiere de la estandarización de desarrollar el campo ocupacional de cada área laboral como fundamento dentro del entorno. De modo, que las condicionales estén relacionado al trabajo de una unidad productiva con las condiciones pertinentes ante las asignaciones que represente la preparación y ejecución de acciones equitativas.

Es necesario señalar que los autores (González González et al., 2019), establecen que toda una organización forma parte de la estructura donde los procesos son en base a estrategias con la intención de aplicar información para el flujo de trabajo. Los procesos de planificación básica se aplican por medio de la gestión entrelazada con los usuarios, a su vez, existe beneficios donde el contexto de recursos se aprovecha para el desarrollo de la herramienta aplicando la tecnología. Asimismo, cuenta con una previa actualización de información, el cual desempeña el enfoque de la visión. Se usa las aplicaciones de manera integral con el enfoque empresarial para que los elementos tengan secuencia con la estructura organizacional alineada del proceso.

Los autores (Fontalvo Herrera et al., 2019), consideran que los procesos estratégicos los deben aplicar la administración de manera organizada bajo la perspectiva, donde se establece el hincapié a la logística de los procesos. Por tanto, se emiten criterios oportunos donde la evaluación de dichos procesos permite la interacción directa para la toma de decisiones en base a su función de cargos administrativos y roles que desempeñan. Se busca orientar que la medición de efectividad que contribuya el contexto operacional y precisa con información verificada.

De igual manera, se utilizan los métodos evaluativos dependiendo del tipo de evaluación que requiere la institución ya que no todos se relacionan con el desempeño. Es por ello, que el encargado analiza de manera precisa por medio del jefe administrativo. y a su vez, conoce cuales son las habilidades, competencias y más.

Productividad. De este modo, varios autores (Prada et al., 2020) consideran que la productividad es la competitividad de generar nuevos alcances donde el ámbito empresarial, forme parte del mecanismo productivo de los modelos en ejecución

priorizando oportunidades para alcanzar un mayor espacio cultural ante el entorno. La organización, sirve para el incremento la productividad como factor de servicios para mejorar los procesos operacionales de manera conjunta con los indicadores de desempeño organizacional. Se acopla a la realidad productiva del mejoramiento oportuno de planificación basado en proceso y roles. Por lo tanto, se convierte en estrategias de administración con la finalidad de priorizar eventos administrativos.

Cabe destacar la importancia de los autores, estableciendo que la productividad forma parte del clima organizacional donde los trabajadores favorecen el cumplimiento de los objetivos, metas y trabajo para obtener la eficiencia y contrataciones ante un posible riesgo por el bajo rendimiento. Los procesos que invierte en el capital humano son parte de la productividad organizacional donde la economía, políticas y transparencia son rentable siendo parte del éxito.(Pardo Abril & Ruiz Celis, 2019).

La productividad es una herramienta fija para aumentar el vínculo con la organización adaptando los parámetros de estímulo de las competencias entre los grupos. Es así, como la productividad a través de los procesos generan resultados eficientes que estandarizan la agilidad del rendimiento. (Zeballos et al., 2021).

Estructura legal. Varios actores (Ore et al., 2020), mediante el análisis sobre la estructura legal conformado por la planificación consideran que los procesos estratégicos son para mejorar la toma de decisiones. Por lo cual, la empresa establece organización con dimensiones de gestión para el cumplimiento de normativas adoptadas. De manera general, la rentabilidad proporciona una estructura legal donde el beneficio es el aumento de calidad del producto o servicio basado en normativas y costos para futuros planteamientos estratégicos.

Es necesario señalar que los autores (Ocampo Ulloa et al., 2019), relacionan la estructura legal como parte de la referencia al talento humano ya que, es un conjunto de contribución de información de acuerdos legales para los protocolos. Permite el éxito de la administración ante el ambiente legal de la instrucción de la empresa. Se define como los logros de cada área mediante sus funciones desde el punto de vista financiero y cómo funciona de manera particular dicha estructura.

Motivación. Dentro de la perspectiva varios autores (Deroncele Acosta et al., 2021), señalan que la motivación es una acción organizacional parte del proceso debido a que es complejo, ya que es necesario representar mediante la motivación. Necesariamente parte de preferencias profesionales que se identifican mediante los gustos de los colaboradores y agentes administrativos ante los patrones que incentivan la necesidad. Para que exista motivación es necesario tener en claro la vinculación del reconocimiento salarial y materias de toda una organización.

Los autores consideran que la motivación debe estar inmerso en la institución ya que, determina resultados positivos donde los subordinados llevan a cabo los objetivos. Es así, que los miembros logran un trabajo notorio donde el incentivo de realizar trabajos eficientes y con reconocimiento generan expectativas de motivación que influyen en el mejoramiento y los niveles de satisfacción del cumplimiento de metas. (Bohórquez et al., 2020).

Satisfacción de trabajadores. En efecto, los autores (Reyes Angulo et al., 2018) meditan que la satisfacción de trabajadores permite que los empleados estén continuamente en los eventos laborales con actitud basado en el trabajo y asignaciones de actividades donde se considera el desempeño ante la selección de percepciones. Sin duda, la satisfacción coincide en que los trabajadores creen vínculos con la perfección ante la predisposición de las exigencias del puesto donde la realidad crea tendencias de afecto que pueden ser positivas o negativas. Es para los cargos de rutina cumpliendo con el desarrollo y el desempeño de los trabajadores de cada área conjunta.

Igualmente, el autor determina que existen varios factores que influyen de manera extrínseca donde la satisfacción de los trabajadores establece la evidencia del ambiente físico y alterno. Es así, como la satisfacción del trabajador proviene de los beneficios económicos, intelectuales y relaciones con los miembros de las organizaciones. (Boada Llerena, 2019).

Satisfacción de usuarios. Considerando que, la satisfacción de usuarios se da mediante una infraestructura con aspiraciones de quienes lo conforman, permiten satisfacer necesidades para mejorar los niveles de aceptación donde los usuarios tienen como prioridad la confianza. (Fariño Cortez et al., 2018).

Los autores relacionan la satisfacción del usuario, con fortalecer las expectativas del consumidor. De igual manera, el servicio debe estar acorde a la calidad brindada para poder alcanzar los estados de la fidelización donde la institución tenga consultas y atención al cliente vinculado al servicio. Este tipo de indicador permite conocer cuáles son los posibles beneficios y errores que recopila información justa y necesaria para generar cambios. (Febres Ramos & Mercado Rey, 2020).

Conocimiento. De igual manera los autores (Bedoya Marrugo et al., 2018), manifiestan que el conocimiento son actividades formativas constantes, relacionado con trabajadores, operarios y usuarios de manera directa equivalente del pensamiento. Además, se desarrolla mediante la visión, competencias, responsabilidad y habilidades.

Cabe destacar la importancia de los autores, donde se demuestra que el conocimiento se identifica como la creación de diferentes actividades mediante el aprendizaje adquirido cuya medición sea dirigido a la estructura del capital humano, racional de manera empírica o adquirida. Es así, como el conocimiento genera aprendizaje debido a las gestiones administrativas y operativas de la organización al brindar sus servicios como entidad. (Escorcía Guzmán & Barros Arrieta, 2020).

El conocimiento dentro de una organización es un proceso cuyo aprendizaje radica en priorizar habilidades del desempeño en el proceso. Asimismo, las actitudes, valores y credo establecen que el desarrollo organizacional está en la capacidad de influir en el entorno basado en el conocimiento de manera empírica. El aprendizaje es una gestión de trabajo lo cual mejora las estrategias organizacionales. (García, 2019).

Habilidades. También los autores (Paredes Zempual et al., 2021), establecen que las habilidades permiten adaptarse a los cambios, donde el trabajo en equipo se refleja en la autonomía de la adaptación de manera que impulsen el desempeño y agilidad ante la adopción de la flexibilidad conforme a la organización. Se considera que las habilidades de conocimiento influyen en la retroalimentación de actividades de trabajo mediante la destreza.

Las habilidades cumplen con funciones donde la similitud es individual tales como: el conocimiento, empatía, relaciones laborales y personales mediante el manejo de emociones. Es por ello, que las habilidades son el potencial ante las condiciones asociadas con la empresa adquiriendo inteligencia, coeficiente intelectual mediante la clasificación de la adquisición de conocimiento para agilizar actividades precisas y de razonamiento. Las habilidades agilizan la facilidad de la manera correcta de completar una actividad incluyendo las destrezas.(Oliveros Chaca & Contreras Tito, 2022).

Es así, como las habilidades marcan la diferencia entre el entorno mediante la capacidad que gestiona el trabajador donde la oportunidad de trabajo es mantener categorías. Por consiguiente, la oportunidad que brinda la empresa es crecimiento por medio de competencias siendo el resultado la prioridad de la organización. (González, 2022).

Cumplimiento de perfiles. Desde el punto de vista del autor (Sánchez Solís, 2020), se considera que el cumplimiento de perfiles se desenvuelve como parte de la evidencia para la asignación de roles y cargos administrativos. El sistema de cargos es la creación de la alta dirección ya que genera confianza garantizando los puestos de trabajos mediante la selección e innovación que favorezca el cumplimiento de los objetivos. Asimismo, cumplir con el perfil profesional que requiere y a su vez, aseguran una planificación exitosa.

Por otro lado, en la selección del personal se establece la especialidad. Además, el cumplir con su manera de especializar permite estar calificado y tener beneficios, considerando que los procesos sean eficientes acordes al cumplimiento de actividades. Se recluta enfocado acorde a la personalidad de una necesidad, sin discriminación analizando que los documentos estén en regla y con la capacidad de desempeñarse. (Jaramillo, 2020).

Capacitaciones. El autor (Cruz Azorsa, 2021) determina que las capacitaciones deben ser estandarizadas como prioridad lo cual, permite que el ambiente laboral tenga el uso debido con el conocimiento previo y adquirido por tareas, roles, políticas y competencias del potencial humano, se examina el trabajo de cada uno de los miembros.

Las capacitaciones son primordiales ya que, se adquiere conocimientos relacionados con el entorno laboral aportando de manera integral a la entidad, adaptándose a los cambios de las últimas tendencias, retroalimentación, nuevas aplicaciones como factor ante el acceso de información. La Gestión del Talento Humano funciona con procesos como herramientas de medición y asesorías a través de las capacitaciones. Es así, que se conocen el uso correcto de implementar habilidades, actitudes, iniciativa, prevalencia entre otras, sirven para el impulso de las actividades laborales. (Quiroz Figueroa, 2021).

Desempeño.

Los autores (Olivera Garay et al., 2021) establecen que el desempeño permite la conexión directa con la adaptación de cambios de manera que las consideraciones influyen en todas las operaciones administrativas y operacionales. Asimismo, las tareas de asignaciones establecen calidad mediante las condiciones de trabajo y a su vez, la comunicación con recursos humanos donde la capacidad de entender sus roles contribuye a cumplir las metas propuestas.

Desde el punto de vista de los autores (Ramírez García & Zavaleta León, 2019), comprueban que es necesario asignar un objetivo que sirva como fundamento y guía, donde la empresa sea capaz de cumplir con las labores. De igual manera, se considera el desempeño competitivo ante el proceso altamente productivo donde los equipos de trabajo son favorables, entre sí. El capital humano se basa en conocimiento ya que, representa el fortalecimiento de la inteligencia emocional accediendo ante la prevalencia de los objetivos. De igual modo, el desempeño se caracteriza por promover las acciones basado en competencias que contribuyen al comportamiento de forma relevante a los objetivos aportando a que la institución se entrelaza con la evaluación.

Se establece que el desempeño de la organización debe evaluarse por medio de indicadores de manera que la información genere responsabilidad integrando las diferentes áreas. Por lo cual, es sistemática y organizada definiendo propósitos fijos y metas reales vinculados con la toma de decisiones para el perfeccionamiento. (Bonneyoy & Armijo, 2005).

Es el proceso donde se califica la excelencia mediante el rendimiento de toda una organización, ya que los méritos de evaluación requieren del personal para el aporte pertinente. Es decir, los alcances son de manera personal y grupal para planificar, analizar y rectificar los avances de las diversas áreas administrativas y a su vez, satisfacer las necesidades. Considera que los procesos deben establecerse en períodos de tiempo de forma planificada y organizada para sobrellevar y obtener los objetivos esperados (Valdiviezo Vera, 2021).

Evaluación de desempeño. Evidentemente, los autores (Cuesta Santos et al., 2018) mediante su análisis sobre evaluación de desempeño, lo meditan como ventajas competitiva relacionada con la eficiencia debido a que es capaz de entrelazar los perfiles y a su vez las competencias crean planes de manera individual o colectiva.

La evaluación de desempeño según la autora debe responder a metas claras y fijas que sean alcanzables debido a la alta apertura. Es necesario fijar objetivos para establecer una buena administración de los métodos de evaluación de desempeño que motiven y así, evitar los efectos negativos. Para ejecutar la evaluación de rendimiento se gestionan herramientas entrelazadas de manera correlacional con los trabajadores y miembros administrativos para mejorar los procesos y a su vez el clima organizacional. Son objetivos orientados al liderazgo, trabajo en equipo, adaptabilidad en base al compromiso y capacidad productiva de toda una institución se integra la conducta con herramienta de medición identificando fortalezas y debilidades para la ejecución. (Alles, 2006).

La evaluación de desempeño permite identificar que el personal humano sea capaz de rendir por medio de la gestión del conocimiento, donde los procesos miden de manera formal e informal. La evaluación se gestiona en periodos donde la productividad del trabajador y quienes la conforman se incorporan a las nuevas alternativas con la finalidad de seleccionar los puestos, esfuerzo, y calidades del trabajo ejecutado que conlleve al análisis sistemático en dicho proceso de evaluación que se dirija al desempeño principios éticos, profesionales, habilidades, aptitudes y compromiso empresarial en base a indicadores con los valores para la toma de decisiones. (Noel et al., 2019).

Fundamentos legales

Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).

Art. 76.- Subsistema de evaluación de desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. (Losep, 2010).

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley. (Losep, 2010).

Art. 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano. - Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a) Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia;
- b) Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano;
- c) Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales;
- d) Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales;
- e) Administrar el Sistema Integrado de Desarrollo Institucional, Talento Humano y Remuneraciones;
- f) Realizar bajo su responsabilidad los procesos de movimientos de personal y aplicar el régimen disciplinario, con sujeción a esta ley, su reglamento general, normas conexas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales;

j) Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos; [...]. (Losep, 2010).

Art. 77.- De la planificación de la evaluación.- El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito. Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes. (Losep, 2010).

Las evaluaciones a las y los servidores públicos se realizarán una vez al año, a excepción de las y los servidores que hubieren obtenido la calificación de regular quienes serán evaluados nuevamente conforme lo indicado en el Artículo 80 de esta ley. (Losep, 2010).

Art. 79.- De los objetivos de la evaluación del desempeño. - La evaluación del desempeño de las y los servidores públicos debe propender a respetar y consagrar lo señalado en los artículos 1 y 2 de esta Ley.

La evaluación del desempeño servirá de base para:

- a) Ascenso y cesación; y,
- b) Concesión de otros estímulos que contemplen esta Ley o los reglamentos, tales como: menciones honoríficas, licencias para estudio, becas y cursos de formación, capacitación e instrucción. (Losep, 2010).

Reglamento Orgánico Interno y de Disciplina Del Cuerpo de Bomberos.

Art. 7.- Utilización de servicios. - Por ser instituciones esencialmente técnicas, sus servicios no deberán ser utilizados en el desempeño de labores no compatibles con su misión, ni sus cuarteles o compañías, vehículos, equipo y demás enseres, destinados para fines distintos a los de su labor específica profesional.(Reglamento Orgánico Interno y de Disciplina Del Cuerpo de Bomberos, 2005).

Art. 130.- De las normas técnicas para la certificación de calidad de servicio - El Ministerio de Relaciones Laborales emitirá las normas técnicas para la certificación de calidad de servicio, para los organismos, instituciones y entidades que se encuentran dentro del ámbito de la presente Ley; normas que se fundamentarán en los siguientes parámetros:

- a) Cumplimiento de los objetivos y metas institucionales alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo;
- b) Evaluación Institucional, que contemple la evaluación de sus usuarios y/o clientes externos; y,
- c) Cumplimiento de las normas técnicas expedidas por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Las normas técnicas para obtener la certificación de calidad de servicio, establecerán el período de validez de la certificación, el mismo que no podrá exceder el tiempo de vigencia del Plan Nacional de Desarrollo.

La certificación podrá renovarse de conformidad con las disposiciones que para el efecto establezcan tales normas.

La certificación de la calidad de servicio permitirá que los servidores que laboran en una institución, organismo o entidad certificada, tengan derecho a percibir las remuneraciones variables establecidas en la presente Ley.

La certificación de calidad de servicios en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, se regulará a través de su propia normativa. (Reglamento Orgánico Interno y de Disciplina Del Cuerpo de Bomberos, 2005).

Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño y Trabajo.

Art. 5.- Al Ministerio del Trabajo. - Le corresponde:

- a) Administrar el Subsistema de Evaluación del Desempeño y emitir los lineamientos para su implementación;

- b) Asesorar, monitorear y controlar la implementación del Subsistema de Evaluación del Desempeño en las instituciones públicas sujetas al ámbito de aplicación de la Ley Orgánica del Servicio Público –LOSEP;
- c) Registrar los informes consolidados de resultados de evaluación del desempeño remitidos anualmente por las instituciones públicas;
- d) Absolver consultas, atender denuncias y quejas de los servidores públicos, dentro del ámbito de sus competencias; y,
- e) Efectuar la gestión y el control de los resultados del Subsistema de Evaluación del Desempeño. (Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño & Trabajo, 2018).

Art. 12.- De los factores de evaluación del desempeño. - Constituyen criterios de medición que permiten evaluar el desempeño institucional de manera cuantitativa y cualitativa, determinados a través de niveles de logro de metas grupales de cada unidad o proceso interno; así como, los niveles de eficiencia de los servidores públicos en la entrega de productos y servicios de demanda interna y externa. Los factores a evaluar serán los siguientes:

- a) Indicadores de gestión operativa de cada unidad o proceso interno;
- b) Niveles de eficiencia del desempeño individual;
- c) Niveles de satisfacción de usuarios externos;
- d) Niveles de satisfacción de usuarios internos; y,
- e) Cumplimiento de normas internas. (Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño & Trabajo, 2018).

Art. 40.- Del control al proceso de evaluación del desempeño. - El Ministerio del Trabajo realizará el control al proceso de evaluación del desempeño con sustento en los informes consolidados de resultados remitidos por las instituciones del Estado. (Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño & Trabajo, 2018).

Art. 41.- Del informe de control. - El Ministerio del Trabajo remitirá a la institución el informe de control con los niveles de conformidad y no conformidad técnico - jurídico del proceso de evaluación del desempeño. (Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño & Trabajo, 2018).

Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. (Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño & Trabajo, 2018).

Capítulo II. Metodología

Diseño de la investigación.

En el siguiente capítulo se detalla el proceso a seguir de manera ordenada con la intención de establecer análisis de interpretación de datos planteado mediante métodos, contribuyendo al desarrollo de la investigación de forma explícita para comprender y resolver diversos criterios. El diseño de la investigación ayuda en el proceso para obtener respuestas ante las interrogantes relacionada con la problemática del estudio investigativo, mediante la recolección de datos para su interpretación con enfoques cualitativos y cuantitativos que permitan medir el desempeño de los trabajadores.

A su vez, se concreta el problema de estudio basado en métodos evaluativos y el desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto. Cabe destacar, que la modalidad de investigación es de tipo descriptiva, que permite describir el propósito de analizar las situaciones ante la razón del rendimiento de los trabajadores de modo que se alinee a la problemática del presente trabajo de investigación para profundizar dado que se produce en tiempo y espacio. (Valle et al., 2022).

Es así, como la línea de investigación relacionada con las estrategias empresariales y organizacionales, abarca conocimientos y perspectivas de análisis de la interpretación de información adaptados al trabajo de investigación para el procesamiento de datos. De igual modo, las fases de investigación permiten que el objetivo se cumpla mediante los instrumentos justificando la problemática. Por lo cual, el diseño descriptivo para la investigación representa el interés mediante la recolección de información para proporcionar capacidad de análisis, profundizando en la problemática de estudio. Para la ejecución del instrumento como las encuestas dirigidas a los trabajadores y usuarios utilizadas para obtener respuestas eficientes de confiabilidad. De igual manera, la entrevista dirigida al jefe administrativo conociendo sobre los métodos aplicados para evaluar el desempeño y posibles soluciones para el desarrollo de la investigación se aplicó el método cuantitativo, cualitativo, inductivo y deductivo, este método accede a obtener información relevante.

Métodos de la investigación.

Las estadísticas interpretan el alcance por medio de patrones investigativos que confirman la teoría de los resultados. Se consideró las condiciones para establecer relación entre causa y efecto para medir el desempeño de la organización con el fin de conocer los estándares de rendimiento para estimular resultados eficaces, involucrando a los usuarios ya que, permite tener objetivos para mejorar el funcionamiento y la competitividad productiva de los procesos, lo cual es importante para el desarrollo de la investigación. La recolección de datos de manera positiva o negativa establecido por la problemática de investigación y a su vez, determina factores de métodos y técnicas.

De igual manera, la investigación cualitativa proporciona información de alternativas ante los criterios ya que, interviene la recolección y el análisis de la información para tratar los procesos de habilidades y conocimientos, ante la observación e interpretación la solución a la problemática. Asimismo, describe las descripciones y observaciones regulando las preguntas donde la tabulación del instrumento de las encuestas dirigido a trabajadores y usuarios las mismas que han cuantificado porcentualmente las respuestas a la problemática de investigación del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Considerando la comprensión profunda de los procedimientos ante los criterios focalizados en el rendimiento de actividades donde las circunstancias requieren de análisis oportuno para el razonamiento ante conclusiones, tal como la interpretación. (Hernández et al., 2014). Además, generan confianza. Por esta razón, el método inductivo permitió acceder a conocimientos previos de forma general. Del mismo modo, el método deductivo se focalizó en el razonamiento y conocimiento puesto que, se considera, aplica y profundiza la examinación de los métodos evaluativos y el desempeño. Lo cual, fortalece el razonamiento lógico con énfasis a la instrucción que conlleva soluciones e interpretación rigurosa de los hechos concretos. Por consiguiente, la aplicación del instrumento es la entrevista y la encuesta para trabajadores y usuarios con enfoques cualitativos y cuantitativos donde los resultados generan información directa y así, proporciona respuestas coherentes con los eventos evaluativos de rendimiento ante una evaluación de desempeño.

Población y muestra.

La población establecida para el trabajo de investigación dado en la institución del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena. Está compuesta por el jefe y administrativos encargados de la gestión de los procesos para el desarrollo de las funciones y protocolos ante las emergencias, junto a 79 colaboradores como brigadas bomberiles en horarios rotativos.

Por lo cual, se considera la cantidad aproximada de 50 usuarios mensuales tales como: prevención, control de incendios, rescate, emergencias, abastecimiento, logística y trámites administrativos entre otros ya que, está estructurado por ocho entidades relacionado con las actividades que ejerce ante los diferentes tipos de riesgos para estudiar los hechos referentes al tema y optimizar la gestión de las responsabilidades laborales, midiendo el rendimiento de los colaboradores.

Tabla 1

Población del Cuerpo de Bomberos.

Ítems	Elementos	Población
1	Jefes y administrativos	13
2	Bomberos	79
3	Usuario	50
TOTAL		142

Nota: La tabla establece información de la población de la institución.

Muestra

Se consideró un muestreo no probabilístico por conveniencia donde la muestra es igual a la población, así intervino toda la entidad del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto, provincia de Santa Elena. Además, se estableció incluir al jefe y administrativos, cuerpo bomberil y usuarios mensuales de prevención, control de incendios, rescate, emergencias, abastecimiento, logística conformada por entidades riesgo y trámites administrativos. De manera general se compone de 142 personas para recolectar información ajustable a la realidad de la problemática de investigación.

Asimismo, se recolectó información de las diferentes áreas considerando que la muestra sea toda por motivos de relevancia ante la indagación y el procedimiento. La muestra radica en determinar el cumplimiento de los objetivos, resaltando que dicha información accede al criterio investigativo del tema de interés por sus características de facilitar la agilidad ante la selección proporcionada de todos los miembros de la entidad, se procedió a aplicar de forma colectiva conociendo la confiabilidad de probabilidad ante la problemática.

Tabla 2

Muestra del Cuerpo de Bomberos.

Ítems	Elementos	Población
1	Jefes y administrativos	13
2	Bomberos	79
3	Usuario	50
TOTAL		142

Nota: Se representa en esta tabla la muestra derivada de la población de la institución del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto compuesta por ejecutivos, colaboradores y usuario.

Capítulo III. Resultados y discusión

Análisis de datos.

De igual manera, las técnicas de recopilación de datos para la adquisición de información acceden a cumplir con los objetivos partiendo del uso de las herramientas investigativas, ya que beneficia en validar la comprobación del análisis de la investigación. Además, la información requerida del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto, con énfasis en promover la composición de los resultados previos, se alinea a la problemática de investigación.

Por esta razón, las técnicas que se han utilizado son la entrevista y la encuesta, se compone de alternativas claves generadas por preguntas relacionadas al tema de interés investigativo. Por consiguiente, se obtienen de los métodos evaluativos y el desempeño para captar la precisa investigación del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto, provincia de Santa Elena. Por lo cual, la información es consecuente y relevante permitiendo profundizar.

Además, el contenido de cada uno de los instrumentos es diferente, por lo consiguiente, la entrevista está dirigida al jefe administrativo del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto, provincia de Santa Elena, ya que los colaboradores administrativos están adjunto en la encuesta con el cuerpo bomberil. La entrevista se conforma de seis preguntas estructuradas coherentemente con el tema de investigación con la finalidad de formular un diagnóstico adquirido ante el intercambio de ideas a través del diálogo. Por otra parte, el instrumento entrelazado para los colaboradores administrativos y cuerpo bomberil es la encuesta, componiéndose de diez preguntas mediante la escala de Likert conforme al razonamiento focalizado en los parámetros investigativos, contiene preguntas claves ante la problemática de estudio.

Por consiguiente, otro de los instrumentos es la encuesta dirigida a los usuarios mediante la escala de Likert relacionada con las variables y a su vez, aporta con información valiosa para medir el desempeño estructurado de once preguntas para los conocimientos previos relevantes a dichas variables de investigación. Por lo cual, para recolectar información se implementó el sistema estadístico denominado SPSS, programa que sirvió para tabular la información adquirida por los instrumentos ante el análisis.

Considerando que el programa facilita y calcula la confiabilidad de las preguntas diseñadas para la resolución de problemas por medio de la prueba piloto aplicando las preguntas de la encuesta para los trabajadores administrativos y cuerpo bomberil, de igual manera a los usuarios con el 10% de la muestra equivalente a 14 personas relacionado al diseño del instrumento para la investigación.

Asimismo, el resultado del alfa de Cronbach es accesible debido a que la cantidad estimada supera las expectativas ante el desarrollo del método de evaluación de desempeño para la institución pública como lo es el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto. Cabe recalcar, que la fiabilidad de análisis es interna referente a los resultados estimados del estudio midiendo la consistencia fiable.

Estadísticos de fiabilidad USUARIOS	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	11

Estadísticos de fiabilidad TRABAJADORES	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	10

Tabla 3

Género de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos.

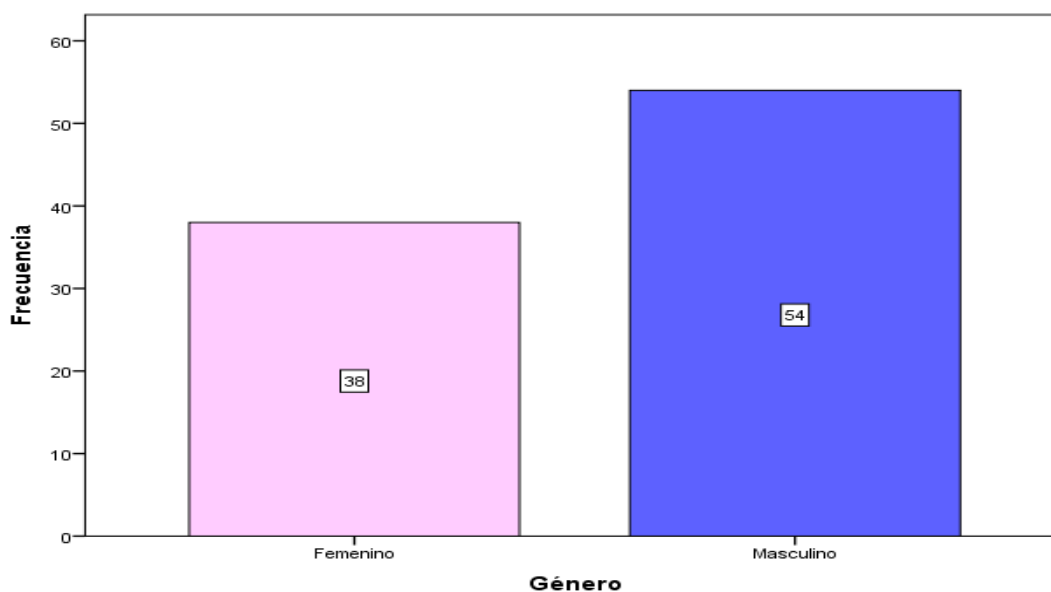
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	38	41,3	41,3	41,3
Masculino	54	58,7	58,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: La tabla refleja el género de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos

18 de agosto.

Figura 1

Género de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos.



Nota: La figura refleja el género de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos

18 de agosto.

Análisis: De acuerdo con la información de la tabla 3 y figura 1, establecen que el género predominante es masculino. Por tanto, se logra especificar que la institución requiere de dicho género por la gestión del trabajo ante emergencias.

Tabla 4

¿Comprende la normativa que regula la evaluación de desempeño?

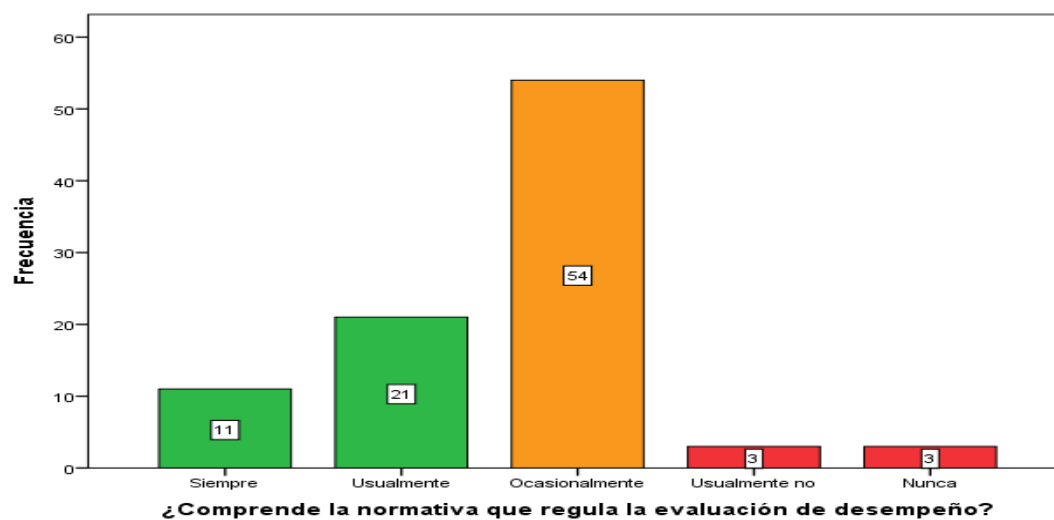
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	11	12,0	12,0	12,0
Usualmente	21	22,8	22,8	34,8
Ocasionalmente	54	58,7	58,7	93,5
Usualmente no	3	3,3	3,3	96,7
Nunca	3	3,3	3,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: La tabla refleja la comprensión de normativas que regulan la evaluación

de desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 2

¿Comprende la normativa que regula la evaluación de desempeño?



Nota: La figura refleja la comprensión de normativas que regulan la

evaluación de desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: Considerando la información de la tabla 4 y figura 2, de manera ocasional comprenden la normativa que regula la evaluación de desempeño de la institución. Por lo que, usualmente se interpretan la asignación correspondiente a través de los roles y perfiles profesionales del personal administrativo y operativo.

Tabla 5

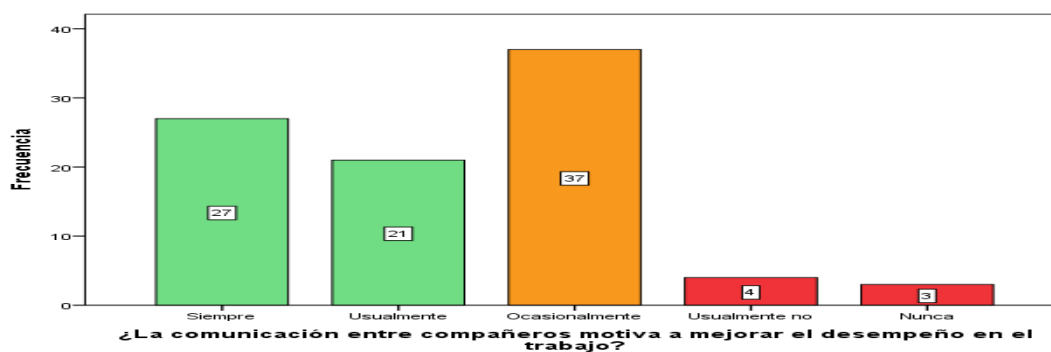
¿La comunicación entre compañeros motiva a mejorar el desempeño en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	27	29,3	29,3	29,3
Usualmente	21	22,8	22,8	52,2
Ocasionalmente	37	40,2	40,2	92,4
Usualmente no	4	4,3	4,3	96,7
Nunca	3	3,3	3,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Representa información de la comunicación entre compañeros donde motiva a mejorar el desempeño en el trabajo de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos.

Figura 3

¿La comunicación entre compañeros motiva a mejorar el desempeño en el trabajo?



Nota: Representa información de la comunicación entre compañeros donde motiva a mejorar el desempeño en el trabajo de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos.

Análisis: Se establece información de la tabla 5 y figura 3, considerando que de manera ocasional el compañerismo motiva el desempeño de los trabajadores debido a la comunicación, siempre interactúan con las áreas administrativas y operativas de la institución.

Tabla 6

¿Recibe un justo reconocimiento económico por sus labores?

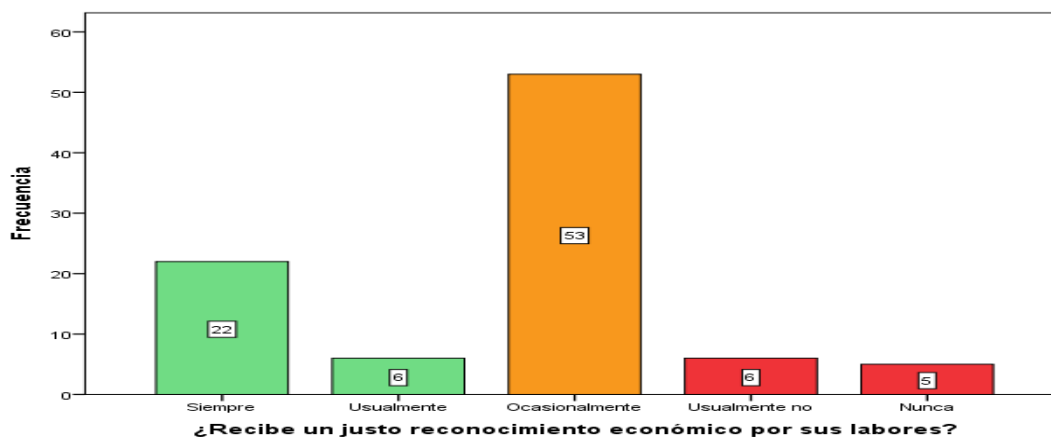
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	22	23,9	23,9	23,9
Usualmente	6	6,5	6,5	30,4
Ocasionalmente	53	57,6	57,6	88,0
Usualmente no	6	6,5	6,5	94,6
Nunca	5	5,4	5,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: La tabla refleja el justo reconocimiento económico de los trabajadores

por sus labores en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 4

¿Recibe un justo reconocimiento económico por sus labores?



Nota: La figura refleja el justo reconocimiento económico de los trabajadores

por sus labores en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: De acuerdo con la tabla 6 y figura 4, se establece que los trabajadores reciben un justo reconocimiento económico por sus labores de manera ocasional, los reconocimientos provienen de los jefes administrativos. Por consiguiente, los trabajadores que nunca lo han recibido es por la carencia de agilidad de desempeño en sus actividades.

Tabla 7

¿Le explican sus funciones cuando le asignan un trabajo?

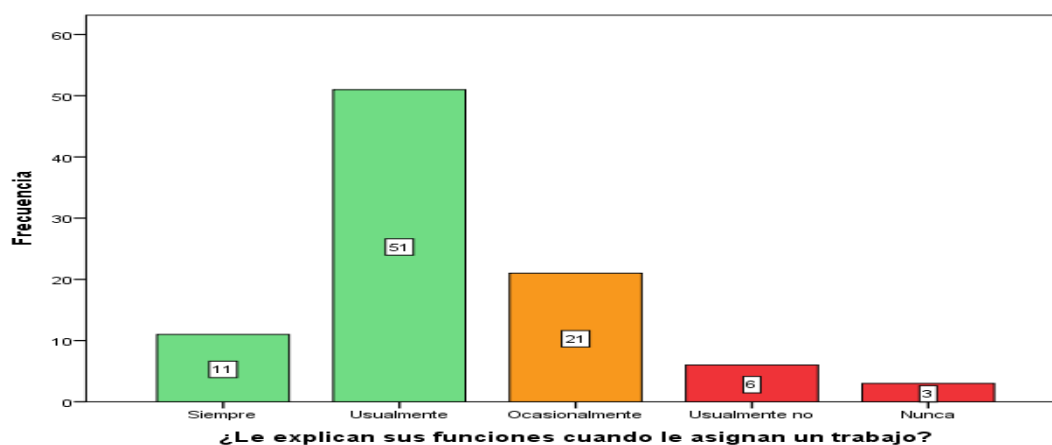
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	11	12,0	12,0	12,0
Usualmente	51	55,4	55,4	67,4
Ocasionalmente	21	22,8	22,8	90,2
Usualmente no	6	6,5	6,5	96,7
Nunca	3	3,3	3,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: La tabla refleja si explican las funciones cuando le asignan un trabajo a

los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 5

¿Le explican sus funciones cuando le asignan un trabajo?



Nota: La figura refleja si explican las funciones cuando le asignan un trabajo

a los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: De acuerdo con la tabla 7 y figura 5, se establece que usualmente explican las funciones cuando asignan un trabajador. Por lo que, el proceso es constante y los trabajadores administrativos y operativos tienen experiencia en cada uno de ellos. Considerando que nunca explican funciones de trabajo, ya que lo relacionan con la experiencia.

Tabla 8

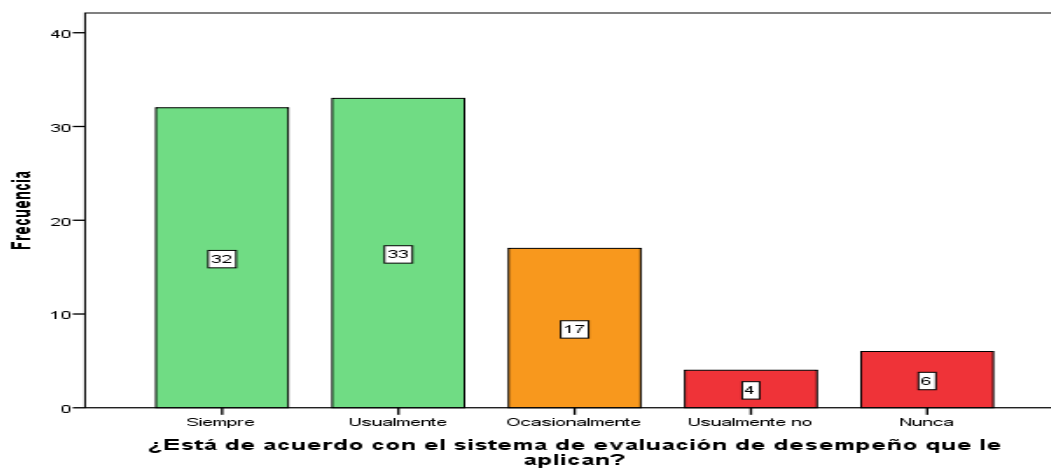
¿Está de acuerdo con el sistema de evaluación de desempeño que le aplican?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	32	34,8	34,8	34,8
Usualmente	33	35,9	35,9	70,7
Ocasionalmente	17	18,5	18,5	89,1
Usualmente no	4	4,3	4,3	93,5
Nunca	6	6,5	6,5	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: La tabla refleja si los trabajadores están de acuerdo con el sistema de evaluación que aplican en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 6

¿Está de acuerdo con el sistema de evaluación de desempeño que le aplican?



Nota: La figura refleja si los trabajadores están de acuerdo con el sistema de evaluación que aplican en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: Considerando la información de la tabla 8 y la figura 6, se establece que usualmente los trabajadores están de acuerdo con el sistema de evaluación de desempeño proporcionado por el departamento de Talento Humano. Por el contrario, se demuestra que existe una mínima cantidad ante el desacuerdo con la evaluación, ya que los procesos son diferentes por las áreas administrativas y operacionales.

Tabla 9

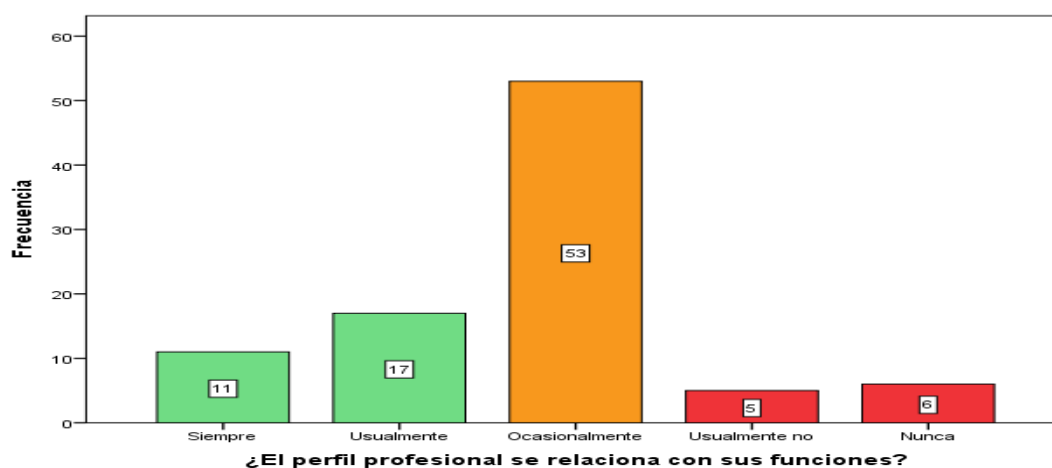
¿El perfil profesional se relaciona con sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	11	12,0	12,0	12,0
Usualmente	17	18,5	18,5	30,4
Ocasionalmente	53	57,6	57,6	88,0
Usualmente no	5	5,4	5,4	93,5
Nunca	6	6,5	6,5	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: La tabla establece información del perfil profesional con relación a las funciones de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 7

¿El perfil profesional se relaciona con sus funciones?



Nota: La figura establece información del perfil profesional con relación a las funciones de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: Se considera información de la tabla 9 y figura 7, donde el perfil profesional se relaciona de manera ocasional con sus funciones administrativas y operativas. Por consiguiente, existe una mínima cantidad que nunca se relaciona con las funciones debido a que los trabajadores cumplen de manera empírica con el perfil de Bomberos y cargos administrativos.

Tabla 10

¿Recibe capacitaciones para mejorar sus funciones?

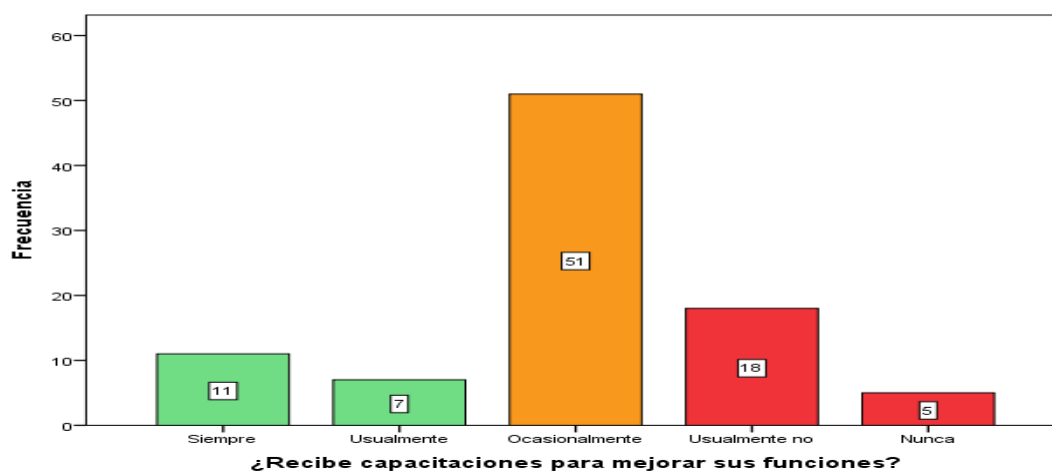
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	11	12,0	12,0	12,0
Usualmente	7	7,6	7,6	19,6
Ocasionalmente	51	55,4	55,4	75,0
Usualmente no	18	19,6	19,6	94,6
Nunca	5	5,4	5,4	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: La tabla establece información si recibe capacitaciones para mejorar las

funciones de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 8

¿Recibe capacitaciones para mejorar sus funciones?



Nota: La figura establece información si recibe capacitaciones para mejorar

las funciones de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: De acuerdo con la información de la tabla 10 y figura 8, se considera que de manera ocasional reciben capacitaciones para mejorar sus funciones, denotando que usualmente no se establece un cronograma de actividades referente, debido a los procesos de emergencia y funciones constantes de atención a usuarios por las áreas administrativas y operacionales.

Tabla 11

¿Le explican los ítems de evaluación de manera oportuna?

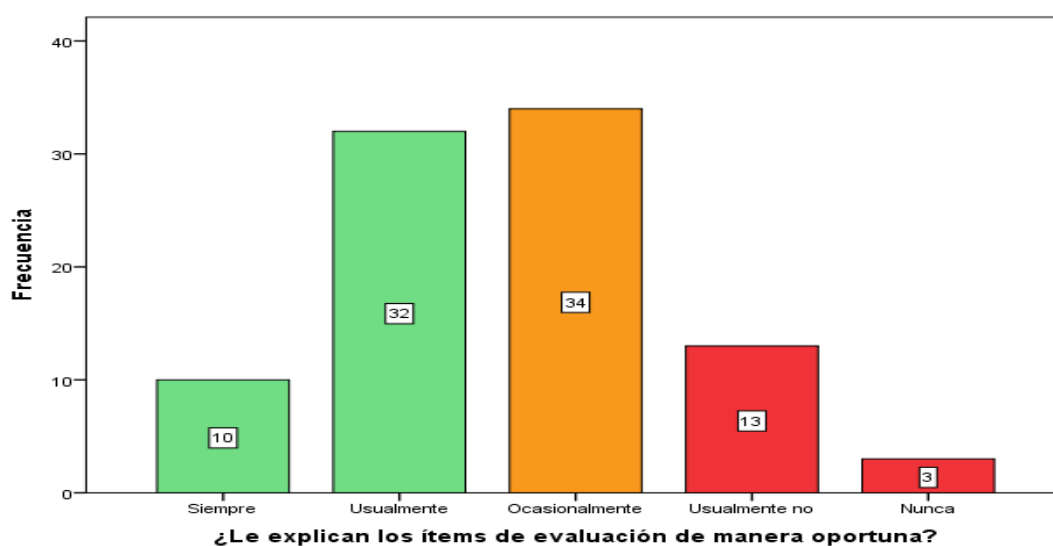
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	10,9	10,9	10,9
Usualmente	32	34,8	34,8	45,7
Ocasionalmente	34	37,0	37,0	82,6
Usualmente no	13	14,1	14,1	96,7
Nunca	3	3,3	3,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: Se establece información sobre la explicación de los ítems de evaluación

de desempeño de manera oportuna a los trabajadores del Cuerpo de Bomberos.

Figura 9

¿Le explican los ítems de evaluación de manera oportuna?



Nota: Se establece información sobre la explicación de los ítems de evaluación

de desempeño de manera oportuna a los trabajadores del Cuerpo de Bomberos.

Análisis: Considerando la información de la tabla 11 y figura 9, contienen que de manera ocasional le explican los ítems de evaluación, los trabajadores conocen el proceso de evaluación de desempeño. Asimismo, en las áreas operativas establecen una mínima cantidad que no conocen de este proceso de medir el desempeño ya que sus las funciones de trabajo son exteriores.

Tabla 12

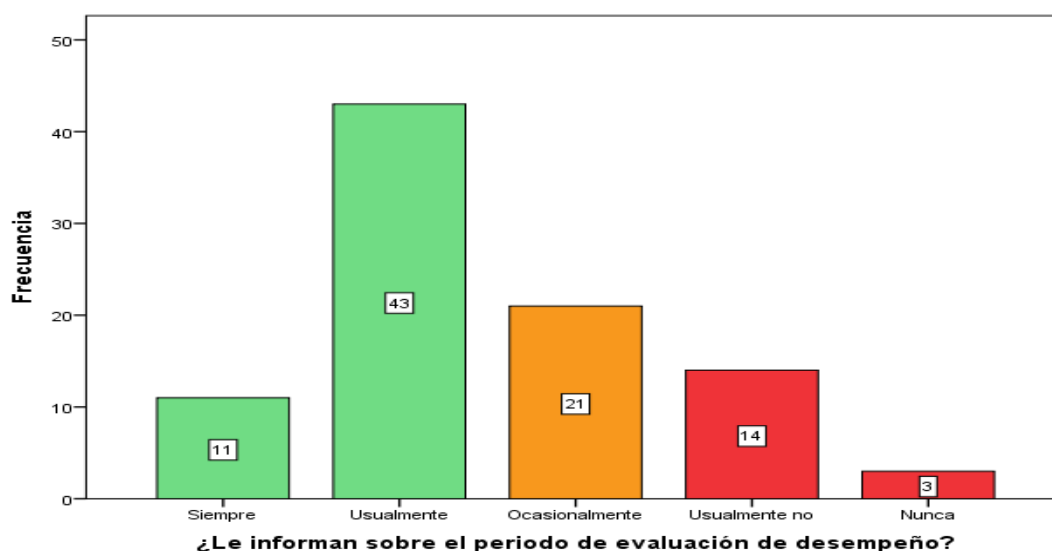
¿Le informan sobre el periodo de evaluación de desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	11	12,0	12,0	12,0
Usualmente	43	46,7	46,7	58,7
Ocasionalmente	21	22,8	22,8	81,5
Usualmente no	14	15,2	15,2	96,7
Nunca	3	3,3	3,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: La tabla representa si le informan sobre el periodo de evaluación de desempeño a los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 10

¿Le informan sobre el periodo de evaluación de desempeño?



Nota: La figura representa si le informan sobre el periodo de evaluación de desempeño a los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: De acuerdo con la información de la tabla 12 y figura 10, representa que usualmente existe la información sobre este período de evaluación de desempeño en la institución mediante avisos administrativos. Por consiguiente, la minoría concuerda que nunca informan debido a los horarios rotativos y salida de campo.

Tabla 13

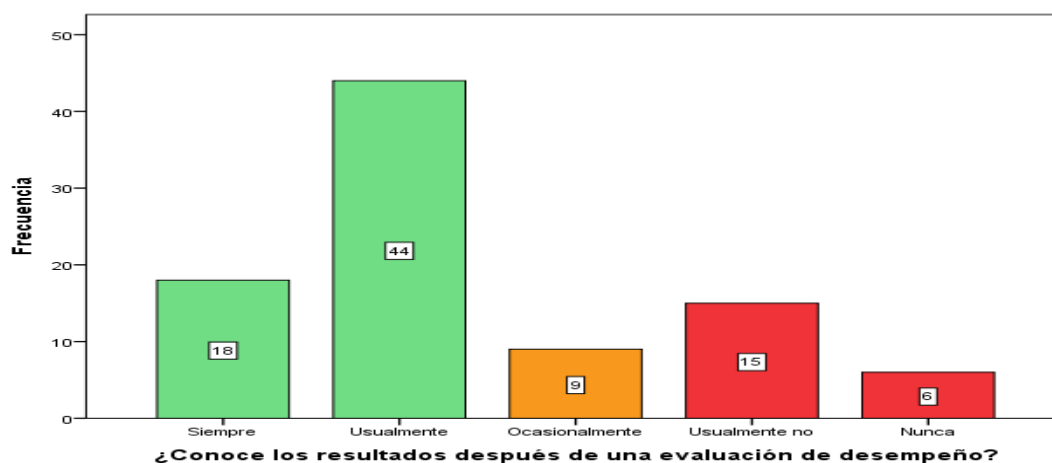
¿Conoce los resultados después de una evaluación de desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	18	19,6	19,6	19,6
Usualmente	44	47,8	47,8	67,4
Ocasionalmente	9	9,8	9,8	77,2
Usualmente no	15	16,3	16,3	93,5
Nunca	6	6,5	6,5	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Nota: La tabla representa el conocimiento de los resultados después de una evaluación de desempeño a los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 11

¿Conoce los resultados después de una evaluación de desempeño?



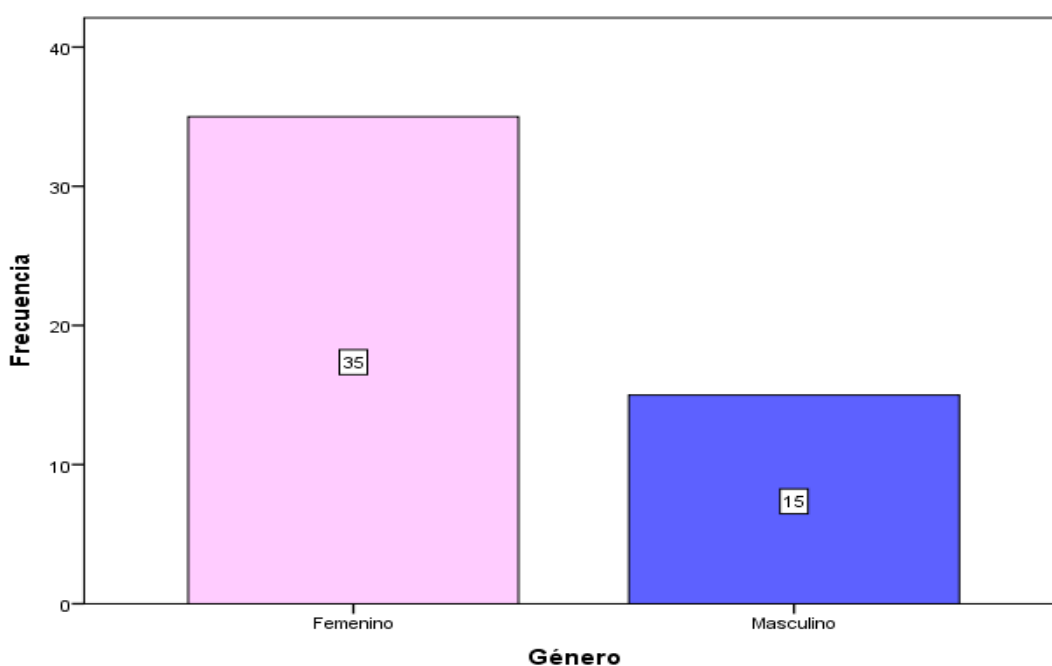
Nota: La figura representa el conocimiento de los resultados después de una evaluación de desempeño a los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: Considerando que la tabla 13 y figura 11, establece información sobre los resultados después del proceso de una evaluación de desempeño de forma usual, ya que los horarios intervienen con las diferentes entidades, es así, como existe la mínima cantidad que nunca está relacionado con los resultados de manera que no los consideran importantes por los roles administrativos y competitividad operativa.

Tabla 14*Género de usuarios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	35	70,0	70,0	70,0
Masculino	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: La tabla representa los resultados del género de los usuarios hacia la institución Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 12*Género de usuarios.*

Nota: La figura representa los resultados del género de los usuarios hacia la institución Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: Considerando que la tabla 14 y figura 12, intervienen con la información dirigida a los usuarios, la cantidad predominante es el género femenino. Por consiguiente, el género masculino es mínimo debido al procedimiento para la gestión de los servicios.

Tabla 15

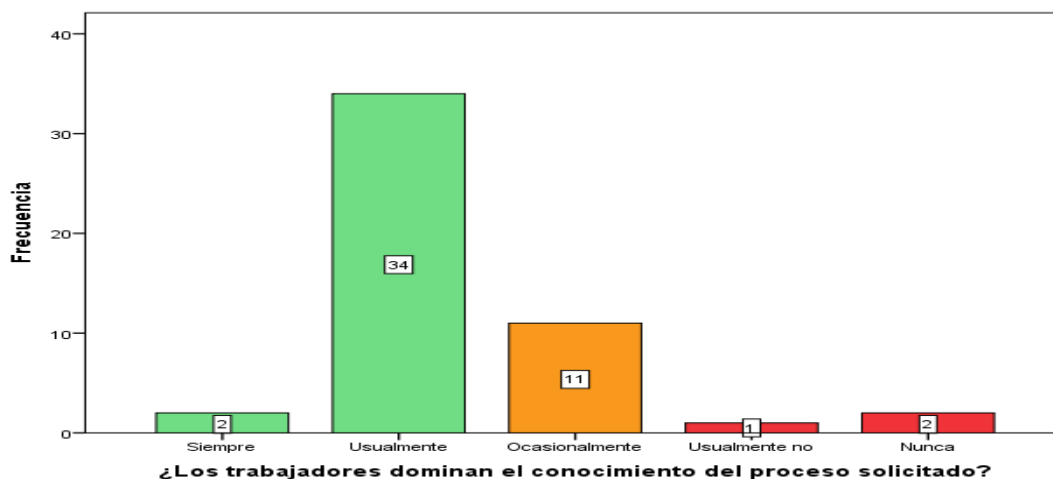
¿Los trabajadores dominan el conocimiento del proceso solicitado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	4,0	4,0	4,0
Usualmente	34	68,0	68,0	72,0
Ocasionalmente	11	22,0	22,0	94,0
Usualmente no	1	2,0	2,0	96,0
Nunca	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: La tabla representa si los trabajadores dominan el conocimiento del proceso solicitado en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 13

¿Los trabajadores dominan el conocimiento del proceso solicitado?



Nota: La figura representa si los trabajadores dominan el conocimiento del proceso solicitado en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: De acuerdo con la información emitida por los usuarios en la tabla 15 y figura 13, se establece que los trabajadores de manera usual dominan los conocimientos solicitados porque los procesos son continuos. De igual manera, existe un mínimo porcentaje de trabajadores nunca lo dominan debido a la carencia de experiencia de los procesos en razones administrativas por el tiempo de espera.

Tabla 16

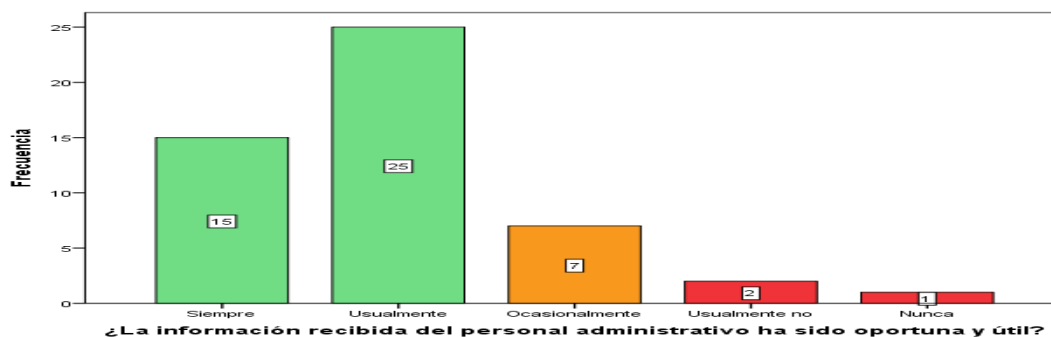
¿La información recibida del personal administrativo ha sido oportuna y útil?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	15	30,0	30,0	30,0
Usualmente	25	50,0	50,0	80,0
Ocasionalmente	7	14,0	14,0	94,0
Usualmente no	2	4,0	4,0	98,0
Nunca	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: La tabla representa a los usuarios estableciendo la información recibida del personal administrativo ha sido oportuna y útil del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 14

¿La información recibida del personal administrativo ha sido oportuna y útil?



Nota: La figura representa a los usuarios estableciendo la información recibida del personal administrativo ha sido oportuna y útil del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: De acuerdo con la información emitida por los usuarios en la tabla 16 y figura 14, se considera que usualmente la información recibida del personal administrativo es oportuna y útil debido a que los procesos se destacan del tipo de gestión como parte del servicio. Por el contrario, la representación mínima informa que nunca ha sido oportuna y útil, ya que al no cumplir en su totalidad con los requisitos retrasan la gestión para el servicio en cuestión.

Tabla 17

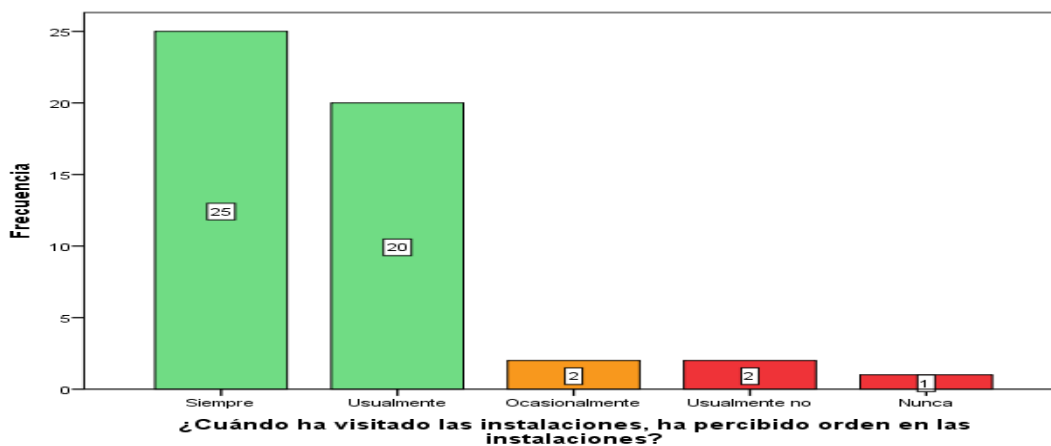
¿Cuándo ha visitado las instalaciones, ha percibido orden en las instalaciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	25	50,0	50,0	50,0
Usualmente	20	40,0	40,0	90,0
Ocasionalmente	2	4,0	4,0	94,0
Usualmente no	2	4,0	4,0	98,0
Nunca	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: La tabla representa información recibida de los usuarios cuando han visitado las instalaciones existe orden en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 15

¿Cuándo ha visitado las instalaciones, ha percibido orden en las instalaciones?



Nota: La figura representa información recibida de los usuarios cuando han visitado las instalaciones existe orden en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: De acuerdo con la información emitida por los usuarios en la tabla 16 y figura 14, se considera que siempre han visitado las instalaciones perciben orden, debido a que cada área tiene su espacio y trabajadores encargados con una mínima cantidad de que nunca han percibido el orden por insatisfacción.

Tabla 18

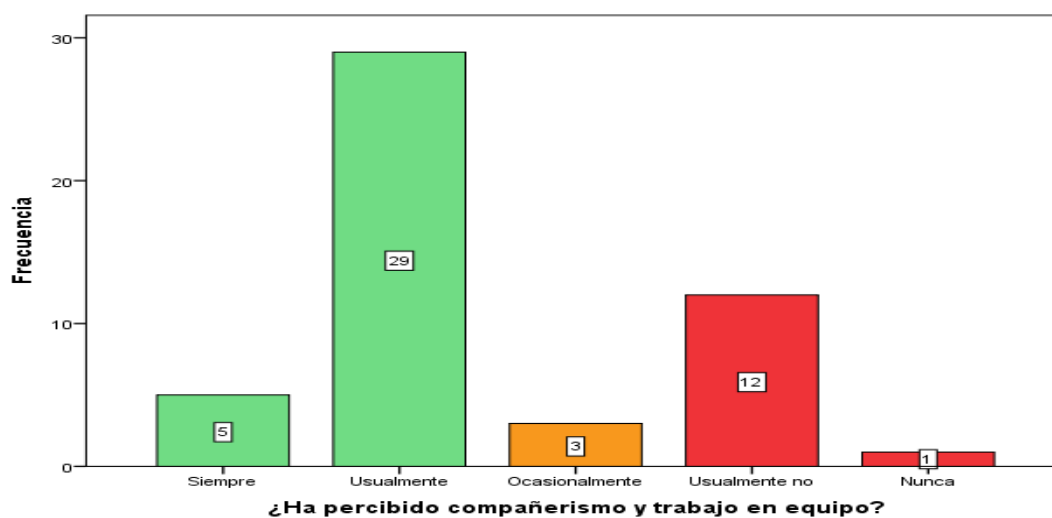
¿Ha percibido compañerismo y trabajo en equipo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	10,0	10,0	10,0
Usualmente	29	58,0	58,0	68,0
Ocasionalmente	3	6,0	6,0	74,0
Usualmente no	12	24,0	24,0	98,0
Nunca	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: La tabla establece que los usuarios han percibido compañerismo y trabajo en equipo en la institución pública.

Figura 16

¿Ha percibido compañerismo y trabajo en equipo?



Nota: La figura establece que los usuarios han percibido compañerismo y trabajo en equipo en la institución pública.

Análisis: La información de la tabla 18 y figura 16 emitida por los usuarios, representan que usualmente han percibido compañerismo y trabajo en equipo mientras que una cantidad mínima establece que nunca, se considera la demanda debido a las áreas operativas por el tiempo de espera para la asignación de actividades.

Tabla 19

¿A usted, le han solicitado que evalúe la atención recibida?

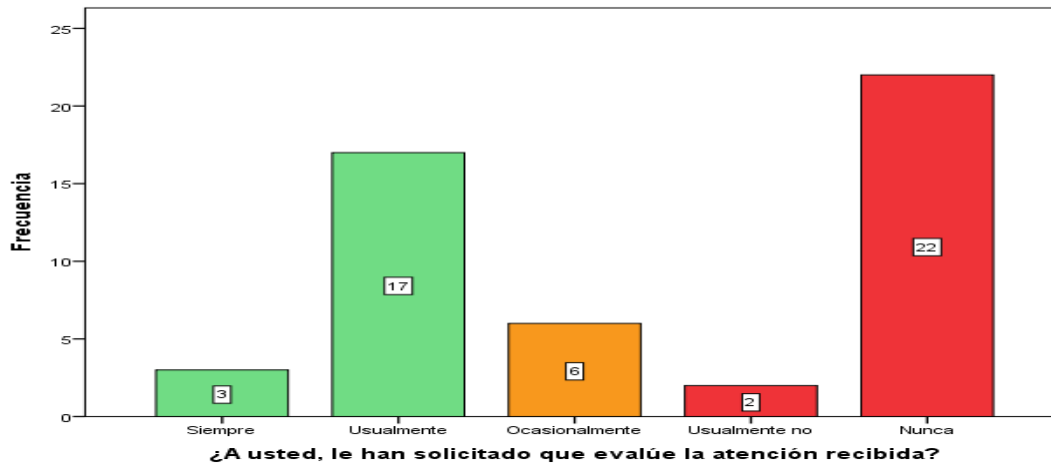
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	6,0	6,0	6,0
Usualmente	17	34,0	34,0	40,0
Ocasionalmente	6	12,0	12,0	52,0
Usualmente no	2	4,0	4,0	56,0
Nunca	22	44,0	44,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: La tabla establece si han solicitado que evalúe la atención del Cuerpo de

Bomberos 18 de agosto.

Figura 17

¿A usted, le han solicitado que evalúe la atención recibida?



Nota: La figura establece si han solicitado que evalúe la atención del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: La información de la tabla 19 y figura 17 emitida por los usuarios, determina que nunca han solicitado que evalúe la atención recibida de los servicios debido a los procesos administrativos. Mientras que, usualmente en el Cuerpo de Bomberos no solicitan dicha evaluación por el tiempo de respuesta ante emergencia y solicitud.

Tabla 20

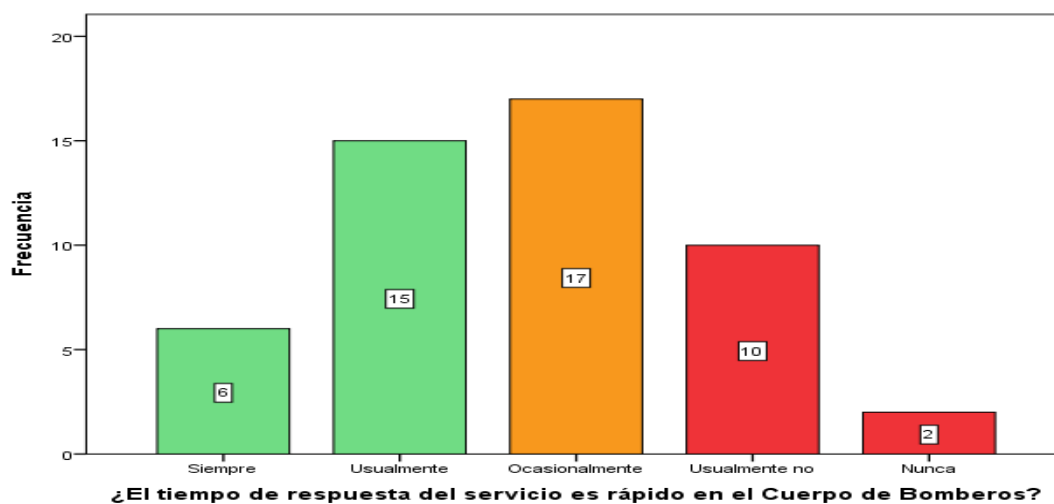
¿El tiempo de respuesta del servicio es rápido en el Cuerpo de Bomberos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	6	12,0	12,0	12,0
Usualmente	15	30,0	30,0	42,0
Ocasionalmente	17	34,0	34,0	76,0
Usualmente no	10	20,0	20,0	96,0
Nunca	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: La tabla establece el tiempo de respuesta es rápido en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 18

¿El tiempo de respuesta del servicio es rápido en el Cuerpo de Bomberos?



Nota: La figura establece el tiempo de respuesta es rápido en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: La información de la tabla 20 y figura 18 emitida por los usuarios, representan que ocasionalmente el tiempo de respuesta para adquirir los servicios es rápido en base a gestiones administrativas, mientras que la mínima cantidad establece que nunca son rápidos por razones de deficiencia ante situaciones emergentes por el tiempo de calidad del servicio.

Tabla 21

¿En el servicio solicitado, ha cumplido con sus expectativas?

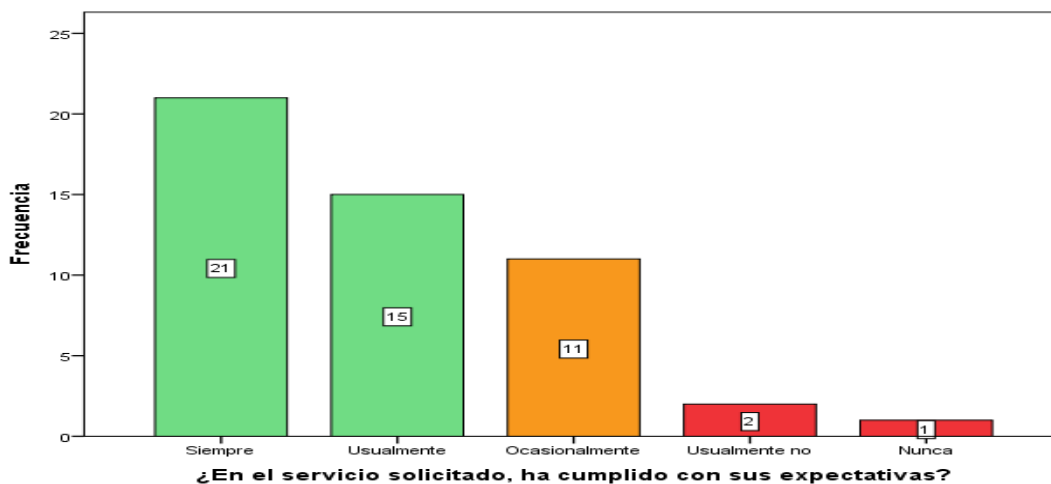
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	21	42,0	42,0	42,0
Usualmente	15	30,0	30,0	72,0
Ocasionalmente	11	22,0	22,0	94,0
Usualmente no	2	4,0	4,0	98,0
Nunca	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: La tabla establece información sobre el servicio solicitado en cuanto al

cumplimiento de las expectativas del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 19

¿En el servicio solicitado, ha cumplido con sus expectativas?



Nota: La figura establece información sobre el servicio solicitado en cuanto al

cumplimiento de las expectativas del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: La información de la tabla 21 y figura 19 emitida por los usuarios, establece que siempre que han solicitado los servicios cumplen con sus expectativas en procesos administrativos, mientras que el mínimo representa las actividades operacionales.

Tabla 22

¿Se siente conforme del servicio?

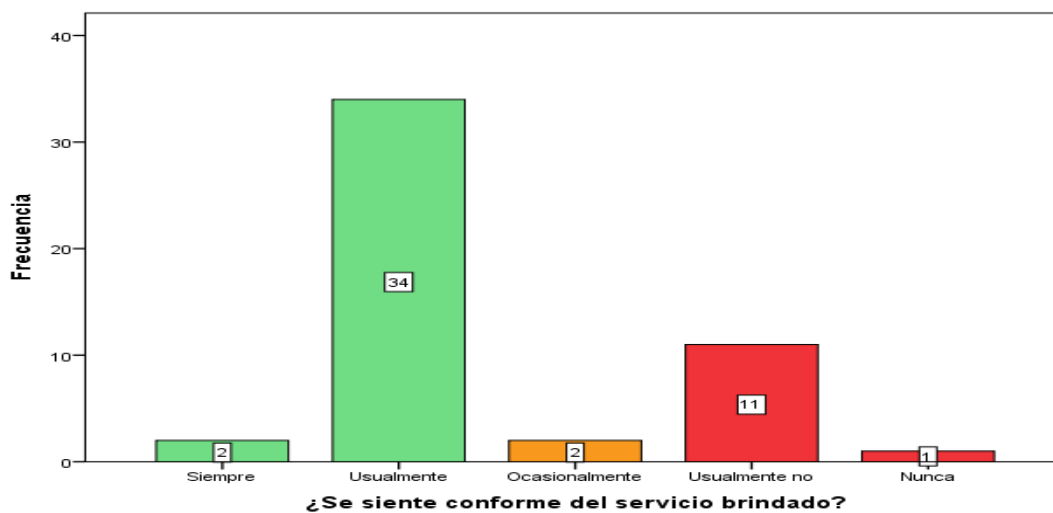
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Usualmente	34	68,0	68,0	72,0
Ocasionalmente	2	4,0	4,0	76,0
Usualmente no	11	22,0	22,0	98,0
Nunca	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: La tabla establece información de estar conforme con el servicio emitido

por la institución.

Figura 20

¿Se siente conforme del servicio?



Nota: La figura establece información de estar conforme con el servicio emitido por la institución.

Análisis: La información de la tabla 22 y figura 20 emitida por los usuarios, establece que usualmente se sienten conformes del servicio brindado ya que en aspectos administrativos los procesos son continuos, mientras que el mínimo manifiesta que existe falencias por el periodo estimado del mismo.

Tabla 23

¿Ha sido atendido con cordialidad?

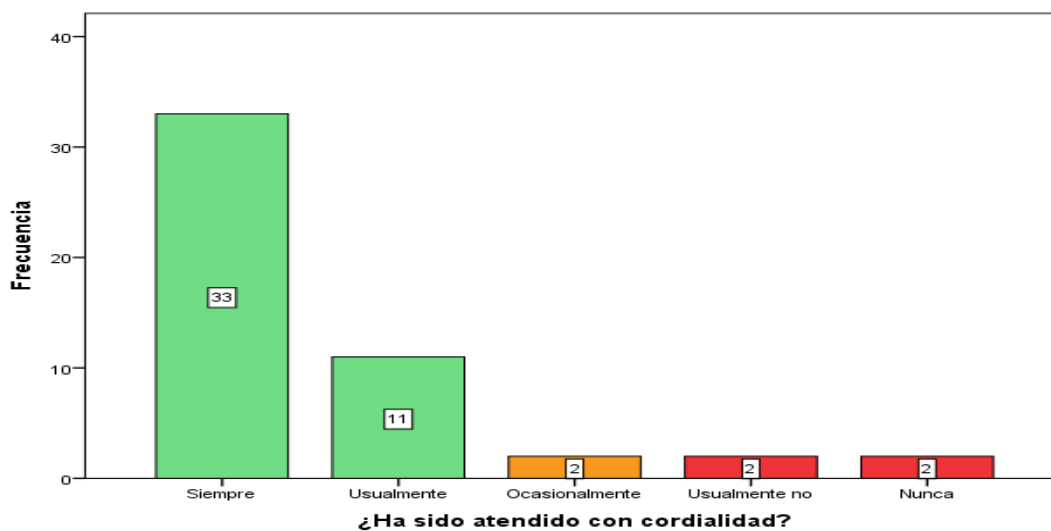
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	33	66,0	66,0	66,0
Usualmente	11	22,0	22,0	88,0
Ocasionalmente	2	4,0	4,0	92,0
Usualmente no	2	4,0	4,0	96,0
Nunca	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: La tabla establece si los usuarios han sido atendidos con cordialidad en

el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Figura 21

¿Ha sido atendido con cordialidad?



Nota: La figura establece si los usuarios han sido atendidos con cordialidad en

el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto.

Análisis: La información de la tabla 23 y figura 21 emitida por los usuarios, se considera que siempre los han atendido con cordialidad debido a que los trabajadores tienen disposición del servicio, mientras que la cantidad mínima dijo que nunca, determinando que el servicio carece de calidad y agilidad.

Tabla 24

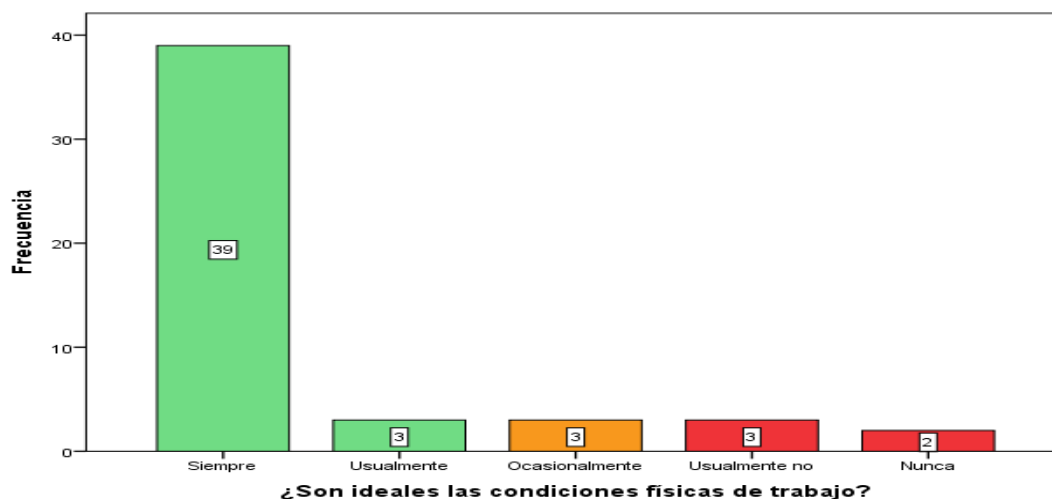
¿Son ideales las condiciones físicas de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	39	78,0	78,0	78,0
Usualmente	3	6,0	6,0	84,0
Ocasionalmente	3	6,0	6,0	90,0
Usualmente no	3	6,0	6,0	96,0
Nunca	2	4,0	4,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: La tabla establece información sobre las ideales condiciones físicas de trabajo en el Cuerpo de Bomberos.

Figura 22

¿Son ideales las condiciones físicas de trabajo?



Nota: La figura establece información sobre las ideales condiciones físicas de trabajo en el Cuerpo de Bomberos.

Análisis: La información de la tabla 24 y figura 22 emitida por los usuarios, representan que siempre son ideales las condiciones físicas de trabajo debido a los implementos y a su vez, por los procesos constantes, mientras que existen las probabilidades de no estar conforme por el financiamiento ante los recursos.

Tabla 25

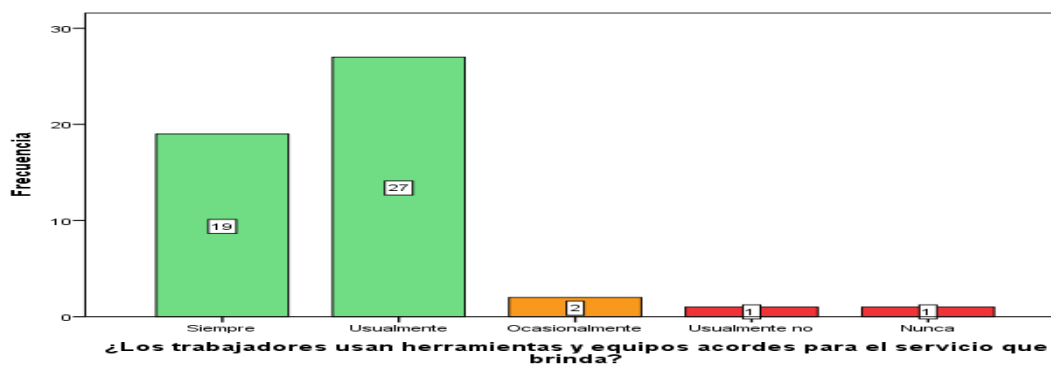
¿Los trabajadores usan herramientas y equipos acordes para el servicio que brinda?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	19	38,0	38,0	38,0
Usualmente	27	54,0	54,0	92,0
Ocasionalmente	2	4,0	4,0	96,0
Usualmente no	1	2,0	2,0	98,0
Nunca	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: La tabla establece si los trabajadores usan herramientas y equipos acordes para el servicio que brinda en el Cuerpo de Bomberos.

Figura 23

¿Los trabajadores usan herramientas y equipos acordes para el servicio que brinda?



Nota: La figura establece si los trabajadores usan herramientas y equipos acordes para el servicio que brinda en el Cuerpo de Bomberos.

Análisis: La información de la tabla 25 y figura 23 emitida por los usuarios, se considera que usualmente los trabajadores utilizan herramientas y equipos acordes para el servicio que brinda la entidad, mientras que existe las mínimas cantidades que establecen que las herramientas son obsoletas y el personal debe estar actualizado en conocimientos y procesos.

Entrevista dirigida al jefe administrativo del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto de la Provincia de Santa Elena.

1. ¿Qué métodos de evaluación de desempeño se han aplicado?

Se considera que la metodología que utiliza el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto de la provincia de Santa Elena, es para realizar la evaluación de desempeño en la que se dispone por medio del área de Talento Humano, quienes se encargan de relacionar las destrezas, habilidades y conocimientos de cada uno de los departamentos de la institución correspondiente a una evaluación 90 grados para áreas administrativas, mientras que el área operativa no mide el desempeño igual, sino que se evalúa a través de sus funciones y ejecución de servicios prestados.

2. ¿Cada que tiempo hacen evaluación de desempeño?

Posteriormente de medir los índices para la evaluación de desempeño dispuesta por el departamento de Talento Humano se pone en marcha realizarlo en cada finalización del año en cuestión extendiéndose en un período determinado del nuevo donde el área administrativa representa un conglomerado de aplicación de desempeño.

3. ¿Cómo se realiza el proceso de evaluación de desempeño del personal del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto?

Se inicia con una capacitación y ficha de observación dirigida al todo el personal del Cuerpo de Bomberos dividida en dos partes, ya que los temas no son iguales los procesos porque la institución se diferencia del personal administrativo y operativos, son distintas maneras de evaluar el desempeño midiendo el conocimiento. Es por ello, que el personal operativo es otro modelo, porque se trabaja con emergencias como lo son los riesgos por las diferentes maniobras depende del contacto directo. Asimismo, se complementa con una inspección relacionada con sus funciones de manera que se relacione con el área de ejecución.

4. ¿Existe una normativa que regule el proceso evaluativo de desempeño?

Si, pero no conozco en su totalidad existe un reglamento de manera interna que regula este proceso de evaluación de desempeño relacionado con Talento Humano con información básica y a su vez, con la institución Cuerpo de Bomberos 18 de agosto. Por consiguiente, la normativa para dichas instituciones carece de información.

5. ¿De qué manera beneficia una evaluación de desempeño en la institución?

Realizar una evaluación de desempeño tiene sus pro y contras, ya que la manera de ejecutar es diferente por las dos áreas tales como administrativa y operativa de forma que se establezcan las preparaciones. Pero las desventajas de realizar las capacitaciones para la evaluación de desempeño es que no todos cumplen con la disposición de dicha actividad. Cabe recalcar que el trabajador debe cumplir y al no estar sujeto a los procesos puede tener una opción de destitución porque al obtener los resultados bajos no fortalece las exceptivas del servicio o el conocimiento oportuno. Por el contrario, puede ocurrir que el capacitador no incursionó en los conocimientos previos para la evaluación de desempeño.

6. ¿Está dispuesto a cambiar o renovar el método de evaluación de desempeño y por qué?

Si, porque a manera de institución la evaluación de desempeño se realiza por los conocimientos del área de Talento Humano. En caso de tener recomendaciones por expertos determinar un proceso que ayude a las áreas como parte de un método 360 grados relacionado entre sí, para que toda la institución sepa de todas las áreas.

Discusión

Los métodos evaluativos de desempeño laboral son importantes en razón que permiten identificar y adaptar actores, tiempos, criterios y descripciones acorde a la naturaleza de la empresa, se utilizan para relacionar el cumplimiento de los objetivos institucionales con los individuales, logra mejorar y fortalecer procesos y se aplican a jefes, administrativos y colaboradores, los factores que se evalúan son los conocimientos, habilidades, contexto, funciones entre otros, y es aplicable para evaluar el desempeño de los servicios administrativos de una empresa como: departamento de Talento Humano, secretaría, guardalmacén, contabilidad, tesorería, unidad de prevención. Asimismo, el área operacional como: subjefes, inspector de brigada, subinspector de estación y cuerpo bomberiles. Es por ello, que en el presente trabajo de investigación concuerda con los autores (Guartán Salinas et al., 2019), donde destacan que al evaluar el desempeño de una organización debe ser un proceso organizado y planificado en un período de tiempo estimado para mejorar continuamente cada año cumpliendo con la Ley Orgánico de Servicio Público LOSEP en el art. 77. (Losep, 2010).

Respecto al conocimiento de las normas se evidencia el desconocimiento de la normativa nacional y se cuenta con un reglamento institucional que de conformidad a la pregunta cuatro, existe el desconocimiento parcial justificado por el poco tiempo que tiene como administrador y la situación financiera de la institución.

En relación a las respuestas de la entrevista dadas por el jefe administrativo del Cuerpo de Bomberos, se puede deducir que el método de evaluación que se aplica en la actualidad es la evaluación de desempeño de 90 grados para los trabajadores administrativos, detectando el nivel de rendimiento del desempeño solo con la evaluación del jefe inmediato superior, cumpliendo con las características dadas por el autor (Iñiguez, 2022) que especifica que esta evaluación es aquella que se realiza al empleado solo por el jefe inmediato superior, considerando las funciones, habilidades y comportamientos diferenciándose de acuerdo a los niveles jerárquicos, por ello existen metodologías diferenciadas entre administrativos y operativos garantizando la confiabilidad, para el cumplimiento del proceso de evaluación.

De acuerdo con el método de evaluación de desempeño identificado y considerando la normativa que de acuerdo a la (Norma Técnica del Subsistema de

Evaluación de Desempeño & Trabajo, 2018) en el art. 12, describe que las instituciones del sector público deben incluir en la evaluación de desempeño la medición de la satisfacción de usuarios internos y externos, se determina que el método de evaluación de desempeño adecuado para el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto es la evaluación 360 grados, el mismo que se caracteriza por medir el desempeño de toda la institución de áreas administrativas, operacionales e incluye al usuario cumpliendo con el proceso y fundamento legal mínimo.

De acuerdo a la percepción del usuario en la pregunta 20 de la encuesta, se comprueba que el tiempo de respuesta para adquirir los servicios es desde ocasionalmente hasta siempre “rápido” en un 76% en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto, lo cual se puede interpretar como una fortaleza, sin embargo considerando los criterios y la normativa es importante analizar que el tiempo de respuesta afecta el desempeño del trabajador y el rendimiento institucional por la naturaleza de la institución ante situaciones emergentes. En este escenario se relaciona con las respuestas de los trabajadores que tienen un porcentaje menor en criterios como: capacitaciones, reconocimiento, retroalimentación de la evaluación individual, aspectos necesarios para fortalecer la gestión de la institución.

El proceso se gestiona a través del método evaluativo 360 grados, apropiado a la institución ya que, dirige áreas administrativas, operacionales y exteriores con relación al rendimiento. Manifestando que los autores (Ramírez García & Zavaleta León, 2019), comprueban que los niveles de motivación y roles profesionales no son lo suficiente para los méritos de desempeño. Por lo cual, los métodos de evaluación deben promover la utilidad de evaluar a toda la institución para el control de actividades estipulado en Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP en el art. 77 (Losep, 2010).

El Cuerpo de Bomberos 18 de agosto del cantón Santa Elena, no está en la capacidad de aplicar la evaluación de 360 grados como método evaluativo a corto plazo, se requiere de conformidad a la normativa una planificación que contemple normativa, procesos, actores, capacitaciones y fichas de observación, las mismas que no dispone, los instrumentos aplicados no son suficientes para realizar este proceso concreto y por ende los usuarios reciben información básica para adquirir los servicios emitidos.

Los métodos evaluativos para el desempeño laboral estudiados en este documento son: 360 grados, 180 grados, 270 grados, lista de verificación, evaluación por objetivos, escalas gráficas, por competencias que son herramientas de medición que busca integrar el cumplimiento de los objetivos institucionales en relación con el desempeño laboral de sus colaboradores, para ello se debe aplicar la evaluación de desempeño 360 grados como lo determinan los autores (Lictapuzon Tonato & Cuyo Millingalle, 2021), donde se focalice en mejorar el desempeño de los trabajadores en sus procesos administrativos y operacionales, optimizando la atención de los usuarios del Cuerpo de Bomberos partiendo de la planificación y el comportamiento de quienes la integran para el desarrollo potencial y a su vez, el beneficio de la organización con la participación de toda la comunidad empresarial (trabajador, compañeros, jefes y usuarios).

Considerando que, las preguntas de los instrumentos se relacionan con la investigación cualitativa y cuantitativa conforme a la (Ley Orgánica Del Servicio Público, 2005), en forma de análisis donde el orden y cordialidad de los procesos se reflejan en el compañerismo en base a la pregunta 16 de la encuesta dirigida a usuario pero que se opone al tiempo de respuesta al usuario; por ello es necesario actualizar el método de evaluación de desempeño institucional en el que se involucre a las dos diferentes áreas como son administrativas y operacionales y con la participación de todos los actores que señala la evaluación de 360 grados.

En el presente estudio obtuvo limitaciones ya que, la organización requiere de largos períodos de tiempo para gestionar la información debido que está compuesto por varias entidades y procesos organizacionales por ser una institución pública y a su vez, la demanda de gestiones operativas por parte de los trabajadores y jefe administrativo. Además, al realizar el levantamiento de información por medio de los instrumentos, aunque los trabajadores tienen predisposición. Cabe recalcar que los períodos son horarios rotativos en la institución en áreas operacionales conformada por los trabajadores y las probabilidades de inspección son constantes y continuas. Es así, el servicio de áreas administrativas requiere del tiempo de espera emitido por los trabajadores hacia el usuario donde la eficiencia limita la agilidad.

Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones

Se concluye que el trabajo de investigación realizada al Cuerpo de Bomberos 18 de agosto, no se encontró un método evaluativo apropiado debido a que la unidad establece la evaluación 90 grados definido para áreas específicas. Por lo cual, las evaluaciones emitidas por el departamento de Talento Humano se realizan de manera empírica con el conocimiento profesional para gestiones administrativas. Ya que, el método evaluativo para medir el desempeño es diferente en áreas operacionales.

De acuerdo con los métodos revisados en la investigación, se concluye que la evaluación 360 grados es el adecuado en conformidad a las diversas áreas administrativas y operacionales del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto debido a que cumple con la agilidad de los procesos donde cada trabajador comprende las áreas que necesita desenvolverse para medir el desempeño de la organización.

Visualizados los resultados de evaluación de desempeño realizados por el Cuerpo de Bomberos, se identifica que existe una evaluación poco planificada, que no existe un proceso estandarizado, poco aplicado a la normativa actual, sin técnicas apropiadas para todos los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto, debido a que no conocen en su totalidad sobre la normativa que regula la evaluación. En consecuencia, se establece que no se da retroalimentación, ni se aplican efectos como incentivos, capacitaciones o sanciones donde los instrumentos de medición no son suficiente para el proceso de evaluación.

Recomendaciones

Se recomienda aplicar un sistema de evaluación de desempeño 360 grados ya que, intervienen jefes administrativos, trabajadores y usuarios que permita tener una retroalimentación y mejoramiento continuo junto a la actualización de conocimientos y habilidades utilizando herramientas de medición adecuadas al desempeño.

Se sugiere formalizar el método evaluativo de desempeño de 360 grados, es decir crear normativa, proceso, instrumentos, ponderaciones, criterios institucionales debido a que es completa por lo cual se debe considerar en el plan de gestión de talento humano evidenciando un proceso sistemático para la mejora continua y cumpliendo el proceso de evaluación.

Aplicar los efectos de la evaluación de desempeño que permita recompensar los resultados sobresalientes del proceso y a su vez, capacitar a los trabajadores que no hayan logrado obtener calificaciones eficientes para la actualización de conocimientos.

Referencias

- Alles, M. A. (2006). *Desempeño por Competencias evaluación 360°*.
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Desempeno-por-Competencias-de-360°-Martha-Alles.pdf>
- Alvis Silva, Z. D. (2019). *Revisión documental: La relación de clima organizacional y desempeño en los trabajadores entre 2010 y 2020 en países Latinoamericanos*. 1–77.
https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3695/tesis_oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bedoya Marrugo, E. A., Behaine Gómez, B., Severiche Sierra, C. A., Marrugo Ligardo, Y., & Castro Alfaro, A. F. (2018). Redes de Conocimiento: Academia, Empresa y Estado. In *Espacios* (Vol. 39, Issue 8).
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n08/a18v39n08p16.pdf>
- Boada Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75–103.
<https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154.
<https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798>
<https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002>
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049>
<http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391>
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
- Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2005). Indicadores del desempeño del sector público. In *Indicadores de desempeño en el sector público* (Issue 1).
http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/720/1/Indicadores_claves_rendimiento_CummisdelosAndes.pdf
- Carrión Agila, E. A., Erazo Álvarez, J. C., Narvárez Zurita, C. I., & Trelles Vicuña, D. F. (2019). La lógica difusa como herramienta para la evaluación del

desempeño de los servidores públicos. *Cienciamatria*, 5(1), 215–244.
<https://doi.org/10.35381/cm.v5i1.265>

Castillo Quimi, K. M. (2021). Conocimiento y aplicación sobre la lista de verificación de cirugía segura en el personal de enfermería del área quirúrgica en el hospital dr. José garcés rodríguez, 2020 – 2021. In *Pesquisa Veterinaria Brasileira* (Vol. 26, Issue 2). <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>

Cruz Azorsa, R. J. (2021). *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro carpintería de madera: caso kechwka contratistas generales s.a.c., distrito ayacucho, 2021*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17333>

Cuesta Santos, A., Fleitas Triana, S., García Fenton, V., Hernández Darias, I., & Anchundia Loor, Andrés Mateus Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa Performance assessment, engagement and human resources management at enterprise. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 24–35.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100004

Deroncele Acosta, A., Anaya Lambert, Y., López Mustelier, R., & Santana González, Y. (2021). Motivación en empresas de servicios: Contribuciones desde la intervención psicosocial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 568–584. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.7>

Escorcía Guzmán, J., & Barros Arrieta, D. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica. In *Revista de Ciencias Sociales: Vol. XXVI* (Issue Vol. 26, Num. 3). <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33235>

Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 39(32).

Febres Ramos, R., & Mercado Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario del servicio

de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo- Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Fontalvo Herrera, T., De la Hoz-Granadillo, E., & Mendoza Mendoza, A. (2019). Los Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2), 102–112. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>

García, J. (2019). *Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos. Caso empresa Robuspack*. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/302/1/GarciaArzateJosueMDGPI2019.pdf>

García Medina, K. B. (2018). “El modelo de evaluación de 360 grados y el desempeño laboral en los colaboradores del área operativa de una empresa ferroviaria, Lurigancho, 2018.” *Universidad César Vallejo*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19595>

García Salirrosas, E. E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. *593 Digital Publisher CEIT*, 5–1(5), 312–324. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.356>

González González, A., Leal Rodríguez, L., Caballero Martínez, D., & Fonte Morales, D. (2019). *Herramientas para la gestión por procesos*. XVI. <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2681/2174>

González, N. (2022). Gestión por competencias y desempeño laboral en la Agroveterinaria cg del cantón la libertad, año 2021. In *Repositorio Dspace* (Issue “Plan De Comercialización Para la línea de productos a base de tagua De La Comuna Dos Mangas, Parroquia Manglaralto, Cantón Santa Elena, 2013”). <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/2100>

Guartán Salinas, A. G., Torres Balladares, K. J., & Ollague Valarezo, J. K. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(4), 13–26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>

- Heredia, M. A., & Narvéz, C. I. (2021). *La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud*. VI, 213–241. <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/1288/pdf>
- Hernández, R., Baptista, M., & Fernández, C. (2014). Metodología de la Investigación. In *McGraw-Hill Interamericana*. <https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2707>
- Herrera Ramos, V. H. (2022). *Diseño y aplicación de una evaluación de desempeño al personal operativo del Cuerpo de Bomberos del Cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi, periodo 2021*. <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/17791/1/12T01568.pdf>
- Iñiguez, J. (2022). Propuesta de Modelo de Evaluación del Desempeño por Competencias para el Cuerpo de Bomberos del Cantón Gualaceo. In *Universidad del Azuay*. <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8813/1/14460.pdf>
- Jaramillo, M. (2020). Diseño de un modelo de perfiles de competencias para la gestión de selección de personal en la empresa Química Suiza Industrial del Ecuador. In *Universidad Andina Simón Bolívar*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7467/1/T3264-MDTH-Jaramillo-Diseño.pdf>
- Ley Organica Del Servicio Público. (2005). *Ley Organica Del Servicio Publico*. 1–70. https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf
- Lictapuzon Tonato, J. D., & Cuyo Millingalle, C. (2021). “Evaluación del Desempeño del talento humano y su incidencia en la atención de los usuarios de la Cooperativa De ahorro y Crédito Sumak Kawsay EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI, AÑO 2021.” In *Universidad técnica de cotopaxi* (Vol. 1). <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4501/1/PI-000727.pdf>
- López fernández, S. D. (2020). *Evaluación de desempeño a la Cooperativa*

Manglaralto en la provincia de santa elena, año 2020.

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5435/UPSE-TAE-2020-0035.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López Gallardo, G. A. (2021). *Los trabajadores de la empresa emseu SAC . A la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.*

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4102/1/TL_LopezGallardoGamaniel.pdf

Losep. (2010). Ley Orgánica de Servicio Público. *Registro Oficial Suplemento 294*, 1–58. <https://bit.ly/2YRUynJ>

Mendieta Almeida, C. J., & Parra Tenesaca, E. G. (2020). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño para los colaboradores de la Unidad Educativa Kennedy, período mayo-noviembre 2020.*

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19595/1/UPS-CT008907.pdf>

Noel, G., Frías, M., & Silva, J. (2019). Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora. In *Repositorio de la Universidad del Pacífico - UP*. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2311>

Nolasco, D. (2020). *La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP.*

<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7316>

Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, & Trabajo. (2018). Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño. *Lexis*, 1–15. www.lexis.com.ec

Ocampo Ulloa, W. L., Huilcapi Masacon, N. H., & Cifuentes Rodríguez, A. F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Recimundo*, 3(4), 114–137.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)

Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L. L., & Napán Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.

Revista Científica de La UCSA, 8(2), 3–12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Oliveros Chaca, A. E., & Contreras Tito, L. A. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021.*

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf

Ore, H., Olortegui, E., & Ponce, D. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4), 31–44. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.147>

Pardo Abril, N. G., & Ruiz Celis, J. (2019). La pobreza en la prensa: Palabras clave en los diarios de Argentina, Brasil, Colombia y México. In *La pobreza en la prensa: Palabras clave en los diarios de Argentina, Brasil, Colombia y México.* https://www.jstor.org/stable/pdf/j.ctvnp0kbt.20.pdf?refreqid=excelsior%3Af7284b127adfa5304303c8fe046b959e&ab_segments=&origin=&acceptTC=1

Paredes Zempual, D., Ibarra Morales, L. E., & Moreno Freites, Z. E. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Investigación Administrativa*, 50–1, 1–23. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.05>

Prada, R., Rueda, M. J., & Ocampo, P. C. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Espacios*, 41(45), 57–75. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p06>

Quiroz Figueroa, L. C. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral: caso gobierno autónomo Descentralizado municipal del cantón 24 de mayo, periodo 2016-2021. In *Repositorio.* <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5286/1/TESIS - OROZCO VILLARRUEL LUIS RICARDO %283%29.pdf>

Ramírez García, J. R., & Zavaleta León, V. J. (2019). Enteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora. *Universidad Nacional De*

Trujillo (Tesis), 95.

[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11767/Ramírez García Jaime Roberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11767/Ramírez_García_Jaime_Roberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Reglamento orgánico interno y de disciplina del Cuerpo de Bomberos, Acuerdo Ministerial 538 1 (2005). www.lexis.com.ec

Reyes Angulo, J. C., Huilcapi Masacón, M. R., Montiel Díaz, P. A., Mora Aristega, J. E., & Naranjo Chávez, D. G. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15–22.

<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>

Reyes González, V. R. (2020). Evaluación de desempeño en la empresa Docapes s.a, del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2020. In *Kaos GL Dergisi* (Vol. 8, Issue 75).

<https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798><https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049><http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>

Rodríguez Castro, G. (2019). *Diseño del sistema de evaluación de desempeño del Departamento de Talento Humano de la Corporación Dole , Guayaquil , 2018.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43937/Rodríguez_CMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez Lima, C. N. (2021). Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral. *Revista de Investigación Psicológica*, 25, 71–81. http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n25/n25_a07.pdf

Sánchez Solís, Y. (2020). *Cumplimiento Del Perfil Profesional De Los Empleados De Confianza En Los Gobiernos Regionales de Perú*. 8(11), 72–80.

<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/197/180>

Simón Echevarria, M. G. (2018). *Control interno en la evaluación del desempeño laboral en los colaboradores de las subgerencias de la administración financiera de la municipalidad distrital de Chinchao, Acomayo - 2017.*

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1490/SIMON ECHEVARRIA%2C Marquinita Gisela.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Tramullas, J. (2020). Temas y métodos de investigación en Ciencia de la Información, 2000-2019. Revisión bibliográfica. *Profesional de La Información*, 29(4), 1–18.

https://zaguan.unizar.es/record/95630/files/texto_completo.pdf

Valdiviezo Vera, O. V. (2021). *Análisis del desempeño laboral en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón sucre período 2020*.

<https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1523/1/TTAP54D.pdf>

Valle, A., Manrique, L., & Revilla, D. (2022). *La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación*.

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/182854>

Wachapa, F. (2019). *Evaluación del desempeño laboral del personal del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón mera, provincia de Pastaza, período 2017*.

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11425/1/12T01309.pdf>

Zeballos, C., Robaina, S., Goñi, M., Bianco, M., & Waiter, A. (2021). *Política, gestión y evaluación de la investigación y la vinculación en América Latina y el Caribe*.

https://www.jstor.org/stable/pdf/j.ctv2v88d1m.7.pdf?refreqid=excelsior%3Aed2790a8345a2eb7d229f07bb016239c&ab_segments=&origin=

Apéndice 1 Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Métodos evaluativos y desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos, año 2022.	¿De qué manera los métodos evaluativos permiten medir el desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto en la provincia de Santa Elena?	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar el método evaluativo que utilizan en el Cuerpo de bomberos 18 de agosto a través de la recopilación de información que permita la determinación de factores del desempeño.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Examinar métodos evaluativos aplicados por medio de las investigaciones bibliográficas sobre la situación actual. 	<p>Métodos Evaluativos</p> <p>Desempeño</p>	<p>Procesos</p> <p>Productividad</p> <p>Conocimiento</p> <p>Habilidades</p>	<p>Estructura legal</p> <p>Motivación</p> <p>Satisfacción de trabajadores</p> <p>Cumplimiento de perfiles</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Evaluación de desempeño</p>	<p>Alcance Descriptivo</p> <p>Enfoque Cualitativo, Cuantitativo</p> <p>Inductivo Deductivo</p> <p>Población: 142 colaboradores</p> <p>Muestra: 13 administrativos 79 colaboradores 50 usuarios mensuales</p> <p>Instrumento: Entrevista Encuesta</p>

	<p>Sistematización del problema</p> <p>¿Qué métodos evaluativos de desempeño utiliza el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto?</p> <p>¿Cuáles son los factores más relevantes para medir efectivamente el desempeño del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto?</p> <p>¿Cómo afecta aplicar el sistema de evaluación de desempeño a los trabajadores del Cuerpo de Bomberos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el método evaluativo adecuado mediante información relevante para medir el desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto de la provincia de Santa Elena. • Analizar los resultados mediante datos cualitativos y cuantitativos sobre la evaluación de desempeño en el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto. 				
--	--	--	--	--	--	--

Apéndice 2 Cronograma de actividades



**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

PERÍODO ACADÉMICO 2022-2																									
		2022										2023													
		NOVIEMBRE				DICIEMBRE						ENERO 2023				FEBRERO 2023				MARZO 2023					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			CIERRE PAO 2022-2					
No.	Actividades planificadas	31Oct-5Nov.	7-12	14-19	21-26	28Nov-3Dic	5-10	12-17	19-23	26-30	2-7	9-14	16-21	23-28	30En-4Feb	5-11	13-18	20-25	27Feb-4Mar	6-11	13-17	FECHA			
1	<i>Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:</i>																								
2	Introducción																								
3	Capítulo I Marco Referencial																								
4	Capítulo II Metodología																								
5	Capítulo III Resultados y Discusión																								
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																								
7	Certificado Antiplagio																								
8	Entrega de informe por parte de los tutores																					Hasta el 23 de enero			

Apéndice 3 Presupuesto

PRESUPUESTO		
Descripción	Costo Unitario	Costo Total
Impresiones	\$3,00	\$20,00
Movilización	\$10,00	\$170,00
Servicio de internet	\$35,00	\$175,00
Tramites institucionales	\$3,00	\$20,00
Electricidad	\$20,00	\$100,00
Empastado	\$25,00	\$25,00
Gramatólogo	\$40,00	\$40,00
Otros	\$40,00	\$40,00
	Total	\$590,00

Apéndice 4 Instrumento de investigación: Entrevista



ENTREVISTA AL JEFE DIRECTIVO DEL CUERPO DE BOMBERO 18 DE AGOSTO

Tema: Métodos evaluativos y desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena.

Objetivo:

Se realiza esta entrevista con la intención de adquirir información referente al Cuerpo de Bomberos 18 de agosto correspondiente a los indicadores del tema de investigación los datos obtenidos contribuirán al desarrollo del trabajo.

1. ¿Qué métodos de evaluación de desempeño se han aplicado?

2. ¿Cada que tiempo hacen evaluación de desempeño?

3. ¿Cómo se realiza el proceso de evaluación de desempeño del personal del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto?

4. ¿Existe una normativa que regule el proceso evaluativo de desempeño?

5. ¿De qué manera beneficia una evaluación de desempeño en la institución?

6. ¿Está dispuesto a cambiar o renovar el método de evaluación de desempeño y por qué?

Apéndice 6 Instrumento de investigación: Encuesta a trabajadores



Carrera Administración de Empresas

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS 18 DE AGOSTO

Tema: Métodos evaluativos y desempeño de los trabajadores del Cuerpo de bomberos de Santa Elena



Objetivo:
Se realiza esta encuesta dirigida a los trabajadores con la intención de adquirir información referente al Cuerpo de Bomberos 18 de agosto correspondiente a los indicadores del tema de investigación, donde los datos obtenidos contribuirán al desarrollo del trabajo.

DATOS GENERALES:

Provincia : Cantón:.....

Fecha: Género: Masculino () Femenino ()


1	2	3	4	5
Siempre	Usualmente	Ocasionalmente	Usualmente No	Nunca

Edad:años

Área de trabajo:

Indicadores:									
Marque con una (x) de acuerdo a la siguiente escala									
Responda de manera honesta									
V. I Métodos evaluativos					Calificación				
					1	2	3	4	5
Estructura legal									
1. ¿Comprende la normativa que regula la evaluación de desempeño?									
Motivación									
2. ¿La comunicación entre compañeros motiva a mejorar el desempeño en el trabajo?									
3. ¿Recibe un justo reconocimiento económico por sus labores?									
Satisfacción de trabajador									
4. ¿Le explican sus funciones cuando le asignan un trabajo?									
5. ¿Está de acuerdo con el sistema de evaluación de desempeño que le aplican?									
V. II Desempeño									
Cumplimiento de perfiles									
6. ¿El perfil profesional se relaciona con sus funciones?									
Capacitaciones									
7. ¿Recibe capacitaciones para mejorar sus funciones?									
Evaluación de desempeño									
8. ¿Le explican los ítems de evaluación de manera oportuna?									
9. ¿Le informan sobre el periodo de evaluación de desempeño?									
10. ¿Conoce los resultados después de una evaluación de desempeño?									

Apéndice 7 Carta Aval



CUERPO DE BOMBEROS DE SANTA ELENA
FUNDADO EL 18 DE AGOSTO DE 1938
RUC 0968563340001

Oficio N° 003-JFSY-CBSE-2023

Santa Elena, 16 de enero del 2023.


Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTORA DE CARRERA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA-UPSE.
Presente.

De mis consideraciones:

En atención al oficio N° 014-JXTU-ADE-2023 suscrito por usted, tengo a bien comunicarle que la petición formulada para que la estudiante Srta. Evelyn Michelle Gonzabay Ávila con cedula de ciudadanía N° 2450101288 realice trabajo de titulación con el tema " Métodos Evaluativos y Desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, Año 2022" ha sido aceptada, por lo expuesto la Jefatura del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena emite la presente **CARTA AVAL** y **AUTORIZA** que el trabajo se realice en las áreas pertinentes de la actividad a realizar y el resultado del trabajo de investigación sea publicado en el repositorio del portal web de la UPSE.

Sin otro particular, me suscribo.

ABNEGACION Y DISCIPLINA




Blgo. Subte.:(B) Johnatan Suarez Yagual
PRIMER JEFE (E)
CUERPO BOMBEROS DE SANTA ELENA

Cc/ Departamentos
Administrativo

DIRECCIÓN: 10 DE AGOSTO Y JUAN MONTALVO
TELF.: Oficina 044594091 – Emergencias: 2940558

www.bomberosantaelena.gob.ec [bomberos.santaelena.52](https://www.facebook.com/bomberos.santaelena.52) cb_santaelena@hotmail.com

Apéndice 8 Certificado de validación del instrumento del trabajo de investigación-Ing. Sabina Villón, Msc.



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Métodos evaluativos y desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos, año 2022" planteado por el estudiante Gonzabay Avila Evelyn Michelle, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario de el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

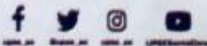
La Libertad, 17 enero de 2023




Ing. Sabina Villón MSc.
Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Apéndice 9 Ficha de informe de opinión de experto



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Métodos evaluativos y desempeño de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos, año 2022.

Autor del instrumento: Gonzabay Avila Evelyn Michelle

Nombre del instrumento: Encuesta

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN


INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.				✓	
8. COHERENCIA	Sistemizada con las dimensiones e indicadores.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					✓

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

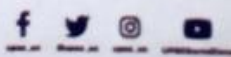
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

Lugar y fecha:




Firma del Experto Informante
Ing. Sabina Villón, MSc.

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
 Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Apéndice 10 Certificado Compilatio




CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

MÉTODOS EVALUATIVOS Y DESEMPEÑO BOMBEROS EVELYN

5%

Similitudes



< 1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: METODOS EVALUATIVOS Y DESEMPEÑO BOMBEROS EVELYN.docx

ID del documento: c2e446453b7eda477fc859c91a4b81a1186c837f

Tamaño del documento original: 127,55 ko

Depositante: JACQUELINE DEL ROCIO BACILIO BEJEGUEN

Fecha de depósito: 16/2/2023


Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 16/2/2023











Número de palabras: 10.224

Número de caracteres: 69.274




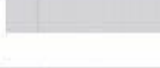


Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.utc.edu.ec "Evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia" http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/775146/UTC-PM-000360.pdf.txt 3 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (243 palabras)
2	 repositorio.utc.edu.ec Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotacachi: "Evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia" http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/77517/made-full 2 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (173 palabras)
3	 repositorio.ucv.edu.pe "Evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia" http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43937/Rodriguez_CMG-SD.pdf?sequence=1 3 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (144 palabras)
4	 repositorio.ucv.edu.pe "Evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia" http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43937/made-full 2 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (135 palabras)
5	 dspace.uazuay.edu.ec "Evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia" https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/123456789/13 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (90 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario <small>etaleft</small> El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
2	 library.co Prueba de hipótesis general y específica - Compromiso organizacional y desempeño https://library.co/articulo/prueba-hipotesis-general-especifica-compromiso-organizacional-desempeño	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
3	 repositorio.upse.edu.ec Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena: "Evaluación del desempeño del talento humano y su incidencia" http://repositorio.upse.edu.ec/handle/146000/5435	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)

Apéndice 11 Certificado de Gramatólogo

CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

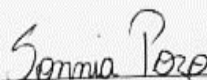
Yo, Ing. Sonia Alexis Pozo Del Pezo, Mgtr. **Certifico:** Que he revisado la redacción y ortografía del Trabajo de Integración Curricular denominado: **MÉTODOS EVALUATIVOS Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL CUERPO DE BOMBEROS, AÑO 2022**, elaborado por la estudiante Gonzabay Avila Evelyn Michelle, previo a la obtención del título de: **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

Para efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y forma del contenido del texto:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes.
- La acentuación es precisa.
- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada.
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción.
- Hay concreción y exactitud en las ideas.
- No incurre en errores en la utilización de las letras.
- Se maneja con conocimiento y precisión en la morfosintaxis.
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo, por lo tanto, es de fácil comprensión.

Por lo expuesto y en su uso de mis derechos como Magister, recomiendo la **VALIDEZ ORTOGRÁFICA** de su Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas y deja a vuestra consideración el certificado de rigor para los efectos legales correspondientes.

Atentamente,

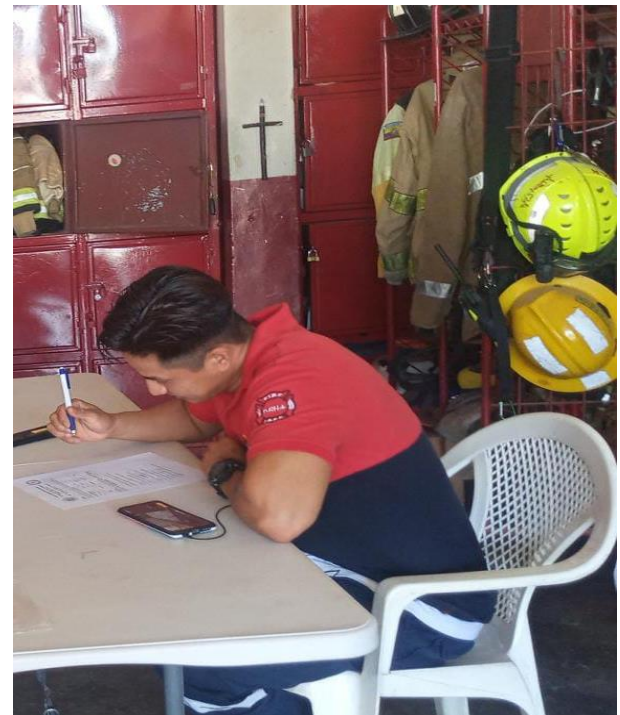
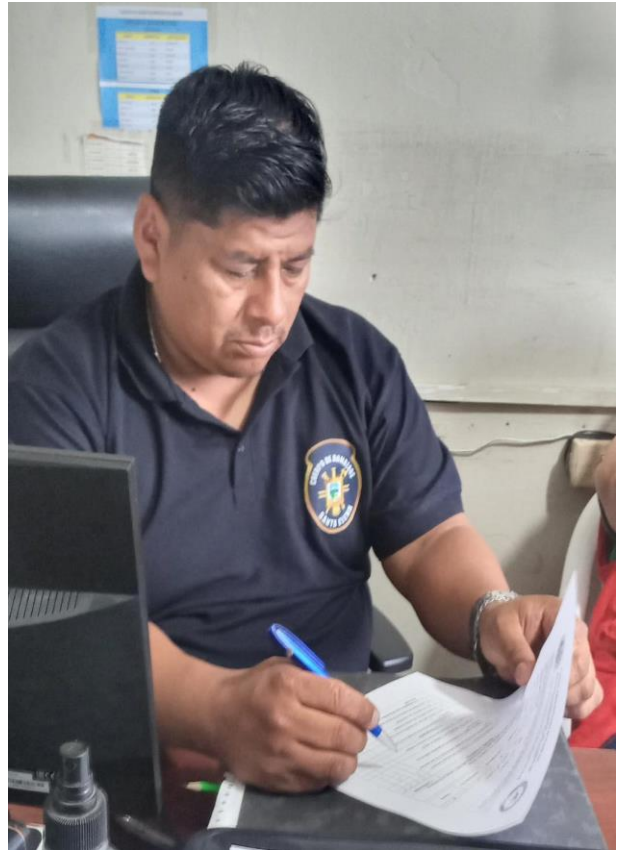

Ing. Sonia Pozo Del Pezo, Mgtr.
Registro SENESCYT 1023-2022-2499815
Cuarto Nivel

Apéndice 12 Entrevista al jefe admirativo del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto



Entrevista al Subteniente administrativo Johnatan Suárez el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto

Apéndice 13 Fotografías de encuesta a trabajadores



Encuesta a bomberos del Cuerpo de Bomberos 18 de agosto

Apéndice 14 Fotografías de encuesta a usuarios



Encuesta a usuarios por servicios brindados por el Cuerpo de Bomberos 18 de agosto